

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti obyvatel se službami obce

Resident Satisfaction Measurement of Municipal Services

Student: Veronika Zhřivalová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petra Krbová

Ostrava 2012

Zadání bakalářské práce

Student: **Veronika Zhřivalová**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **6208R062 Marketing a obchod**
Téma: **Měření spokojenosti obyvatel se službami obce**
Resident Satisfaction Measurement of Municipal Services

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika prostředí obce Dolní Bojanovice
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika sběru dat
 5. Analýza spokojenosti obyvatel obce
 6. Návrhy a doporučení pro zvýšení spokojenosti obyvatel
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

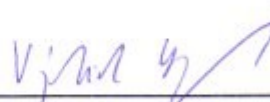
- NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD. *(NE)spokojený zákazník - náš cíl?!*: Jak získat zákazníka špičkovými službami. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
- SPÁČIL, Aleš. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 116 s. ISBN 80-247-0514-1.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petra Krbová**

Datum zadání: 25.11.2011
Datum odevzdání: 11.05.2012




doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne 9. května 2012

.....
podpis

Obsah

| | |
|--|----|
| 1 Úvod | 3 |
| 2 Charakteristika prostředí obce Dolní Bojanovice | 4 |
| 2.1 Charakteristika obce | 4 |
| 2.1.1 Organizační struktura obce | 4 |
| 2.1.2 Tradice a památky v obci | 5 |
| 2.1.3 Kultura s sport | 6 |
| 2.1.4 Školství a zdravotnictví | 8 |
| 2.1.5 Ostatní služby | 9 |
| 2.2 Prostedí obce Dolní Bojanovice | 10 |
| 2.2.1 Demografické prostředí | 10 |
| 2.2.2 Ekonomické prostředí | 11 |
| 2.2.3 Politické a legislativní prostředí | 11 |
| 2.2.4 Přírodní prostředí | 12 |
| 2.2.5 Technologické prostředí | 12 |
| 2.2.6 Sociálně – kulturní prostředí | 13 |
| 3 Teoretická východiska měření spokojenosti | 14 |
| 3.1 Měření spokojenosti | 14 |
| 3.1.1 Zákazník | 15 |
| 3.1.2 Spokojenost zákazníka | 16 |
| 3.2 Marketing měst a obcí | 18 |
| 3.2.1 Marketing služeb | 18 |
| 3.2.2 Marketingový mix obce | 21 |
| 4 Metodika sběru dat | 24 |
| 4.1 Přípravná etapa | 24 |
| 4.2 Realizační etapa | 26 |
| 5 Analýza spokojenosti obyvatel obce | 28 |
| 5.1 Důležitost jednotlivých faktorů pro spokojený život v obci | 28 |
| 5.2 Spokojenost s životem v obci a s technickými službami | 29 |
| 5.3 Spokojenost s ostatními poskytovanými službami v obci | 32 |
| 5.4 Spokojenost s volnočasovými aktivitami v obci | 35 |
| 5.5 Spokojenost s kulturními akcemi | 37 |
| 5.6 Informovanost o dění v obci a prezentace obce | 39 |

| | |
|--|----|
| 5.7 Výsledné hodnocení spokojenosti obyvatel..... | 40 |
| 6 Návrhy a doporučení pro zvýšení spokojenosti obyvatel..... | 42 |
| 7 Závěr | 48 |
| Seznam použité literatury | 50 |
| Seznam zkratek | 52 |

1 Úvod

V dnešní době, kdy ze strany médií je stále slyšet slovo „krize“, musí podniky vynakládat mnohem větší úsilí, aby v tomto těžkém období na trhu uspěly. Lidé mají méně disponibilních příjmů a více obav o svou budoucnost a proto si velmi pečlivě vybírají, za co své peníze utratí nebo do čeho budou investovat. Z tohoto důvodu musí podniky nabízet kvalitní zboží a služby, ale zároveň, pokud chtějí být konkurenceschopné, měli by se snažit co nejvíce přizpůsobit své ceny situaci na trhu. Pro podniky jsou nejdůležitější jejich věrní zákazníci, kteří s nimi již mají zkušenosti a jsou s jejich produkty či službami spokojeni. Tuto spokojenost musí podniky u svých zákazníků podporovat a snažit se ji ještě více rozvíjet.

Stejně jako podniky, tak i města a obce jsou si konkurenty a snaží se přilákat nové obyvatele a je v jejich zájmu poskytovat těmto obyvatelům kvalitní obecní služby a rozvíjet tak životní úroveň svých obyvatel. Život v obci a obec samotná je omezena zákonem o obcích 128/2000 Sb. Ke dni 1. ledna 2011 bylo v České republice 6 246 obcí. Tyto obce mezi sebou soupeří v různých soutěžích, které jsou pořádány buď Ministerstvem pro místní rozvoj, nebo také Spolkem pro obnovu venkova České republiky a Svazem měst a obcí České republiky. Tyto soutěže, mimo jiné, mohou být skvělou prezentací obce navenek a možností jak přilákat nové, mladé a perspektivní rodiny nebo stát se tak zajímavou zastávkou pro turisty. Proto je důležité, aby i vedení obce mělo zájem o zatraktivnění své obce a to jak vůči svým obyvatelům, tak i jejím návštěvníkům.

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou obyvatelé obce Dolní Bojanovice spokojeni s poskytovanými službami v obci a navrhnout opatření ke zvýšení této spokojenosti. Byla zjišťována spokojenost obyvatel obce s technickými službami, se vzdělávacími a zdravotními institucemi, s kulturou a sportem, dopravou a komunikací, s životním prostředím v obci a dalšími službami. Návrhy a doporučení mohou posloužit zastupitelstvu obce jako předloha pro zvýšení spokojenosti obyvatel a k zlepšení života v obci Dolní Bojanovice.

2 Charakteristika prostředí obce Dolní Bojanovice

2.1 Charakteristika obce

Dolní Bojanovice leží v Jihomoravském kraji, ve vlnorodém Dolnomoravském úvalu 8 kilometrů západně od města Hodonína. Průměrná nadmořská výška se pohybuje kolem 178 m.n.m. Obec je členem regionu Podluží a mikroregionu Hodonínsko. Katastrální výměra obce je 1992 ha. [14]

2.1.1 Organizační struktura obce

Obec Dolní Bojanovice vznikla jako územní samosprávná jednotka v souladu s § 1 a § 2 zákona č. 367/1990 Sb. o obcích a dle § 4 tohoto zákona vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících, tedy je právnickou osobou s plnou právní subjektivitou. Posláním je zajištění veřejné správy na svém území, případně výkon státní správy v územním obvodu, za podmínek stanovených zákonem (zejména hlava sedmá Ústavy ČR a § 35-66 zák. č. 128/2000 Sb v platném znění o obcích). [14]

Podle Ústavy ČR je obec právnická osoba a je označována jako tzv. veřejnoprávní korporace. To znamená, že obec je právnickou osobou veřejného práva, která vykonává na základě zákonů působnost v oblasti veřejné správy. Obec jako subjekt veřejné správy je jednak vykonavatelem tzv. veřejné moci – v oblasti samosprávy i v oblasti státní správy. To znamená, že může ukládat FO i PO jednostranně povinnosti např. pomocí obecně závazných vyhlášek. Obec však vystupuje i tak, jako by byla právnickou osobou soukromého práva. Např. může uzavírat nájemní, kupní a jiné smlouvy nebo zakládat obchodní společnosti. V těchto případech však má stejné práva jako ostatní účastníci těchto právních vztahů. Nemůže tedy nic jednostranně nařizovat nebo ukládat sankce.

Obec vydává obecně závazné přihlášky a při jejich vydávání se řídí pouze zákonem. Druhým typem právních předpisů jsou nařízení obce. Tyto nařízení musí být v souladu se zákonem a také s nařízeními vlády nebo vyhláškami ministerstev. Tyto právní předpisy vymezují určitou obecnou skutkovou podstatu.

Dolní Bojanovice mají volené zastupitelstvo, starostu a místostarostu. Zastupitelstvo obce, které tvoří starosta, místostarosta, tři radní a dalších 10 zastupitelů, zřídilo finanční

a kontrolní výbory. V samosprávě obce jsou dále Komise stavební, Komise pro projednávání přestupků, Komise pro občanské záležitosti a Školská rada. Na Obecním úřadě je dále vedena matrika, finanční účtárna, technický úsek, podatelna a pokladna a také úsek pro kulturu a sport.

Obecní zastupitelstvo každoročně schvaluje svůj rozpočet. Je to finanční plán na období jednoho roku. Při sestavování rozpočtu musí obec sledovat také tvorbu krajského rozpočtu, protože je mezi nimi určitá vazba, kterou tvoří především dotace, příspěvky a nenávratné finanční výpomoci. Rozpočty se člení na kapitálové a běžné. Kapitálové příjmy tvoří příjmy z prodeje dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku, dále z prodeje finančního majetku a řadí se sem i dotace. Kapitálové výdaje obcí tvoří téměř třetinu všech jejich výdajů. Obce s počtem obyvatel do 5 tisíc často mají vyšší podíl těchto výdajů na celkových výdajích než větší obce. Kapitálové výdaje jsou směřovány především do oblasti komunálních služeb, územního rozvoje, vodního hospodářství, bydlení, vzdělávání, pozemních komunikací, zájmové činnosti a tělovýchovy. [16]

Obce mohou získat dotace nebo využívat vlastní prostředky (úspory z minulých let nebo prodejem svého nepotřebného majetku). O dotace na své investice obce žádají na jednotlivých ministerstvech, krajských úřadech a na Regionálních radách regionů soudržnosti. [16] V rozpočtu Dolních Bojanovic za rok 2011 byly příjmy obce tvořeny daňovými a nedaňovými transfery. Mezi daňové příjmy patří daně z příjmů fyzických a právnických osob, různé poplatky, odvody, daně z nemovitostí, DPH a dotace. Do nedaňových příjmů patří např. knihovnické činnosti a ostatní záležitosti kultury, bytové a nebytové hospodářství, rekultivace půdy, činnost místní správy a další. [4]

Příspěvky organizacím, o které si jednotlivé spolky či sdružení na obci zažádají, jsou na základě této žádosti udělovány Radou obce nebo zastupitelstvem obce (podle výše příspěvku). V obci je podporována především činnost nebo akce, které jsou zaměřeny na děti a mládež.

2.1.2 Tradice a památky v obci

Dolní Bojanovice jsou obcí, která si kvůli zachování historického povědomí svých obyvatel zakládá na udržování starých zvyků. Stále zde žijí „maléřečky“ lidových ornamentů

a „vyšívačky“ krojů. Udržuje se zde i lidové řezbářství. Bohužel se těmito činnostem věnují většinou starší lidé a je velmi malý zájem ze stran mladších obyvatel se tomuto umění učit a nadále věnovat, proto se pomalu tato lidová schopnost vytrácí. Velkou tradicí v obci je také každoroční průvod do Žarošic, který pořádá římskokatolická farnost Dolních Bojanovic. Na tento průvod se lidé poprvé vydali v roce 1849, když byla obec zasažena cholerou. Mezi největší památky patří kostel sv. Václava, který pochází ze 13. století, sousoší Cyrila a Metoděje a Slovácká chalupa. V obci se nachází další kapličky, sochy a dřevěné kříže, které jsou památkou na dobu minulou. [2]

Dalším výrazným důvodem, proč je obec turisty vyhledávaná, je vinařství. Jak již bylo zmíněno, vinařství v obci má dlouhou historii. Obec patří do vinařské oblasti Morava a podoblast Slovácká. Tato oblast zahrnuje 4534 ha vinic. K nejrozšířenějším bílým vínům patří Müller Thurgau a Ryzlink rýnský. Pro výrobu a skladování vína slouží "búdy" - vinné sklepy, které jsou vyzdobeny většinou tradičními ornamenty a jsou chloubou každého vinaře. Vinaři s přibývajícími vinařskými a cyklistickými stezkami, které obcí procházejí, opravují a přizpůsobují své „búdy“ pro potřeby turistů a tím tak zvyšují svou konkurenceschopnost vůči přilehlým vesnicím a přivádí do obce nové návštěvníky. Dolní Bojanovice jsou součástí vinařské stezky Podluží, která má celkovou délku 115 kilometrů. [15]

2.1.3 Kultura a sport

V současnosti v obci působí velký počet cimbálových a dechových hudeb. Nejznámější je cimbálová muzika Grajcar, která vystupuje po celé České republice i v zahraničí. Je zde také již tradičně pořádán Jarní hudební festival, na kterém účinkují umělci z oboru vážné hudby a to jak z domova, tak i ze zahraničí. Tento festival poprvé v roce 1998 pořádala obec Dolní Bojanovice ve spolupráci s Českým rozhlasem Brno. [14]

Každoročně se opakujícím zvykem dolnobojanovských vinařů je „Zarážání hory“, kterou pořádá spolu s Vinařským spolkem Bojanovská chasa a obec Dolní Bojanovice. „Hora“ je hůl asi čtyři metry vysoká, která má na vrcholu láhev s vínem a věnec s velkou posvěcenou kyticí. Zarážaná hora zdaleka upozorňovala kolemjdoucí, že v době dozrávání hroznů nesmí do vinice nikdo vstoupit. Po skončení tohoto obřadu vinaři nabízejí hostům víno

k ochutnání. Vinobraní se zahajuje otvíráním hory, které se symbolicky provádí na Hodky. [15]

Největším svátkem a událostí za celý rok jsou Svatováclavské hody, kdy si krojovaná mládež jde pro své stárky. Poté se krojovaný průvod vydá pochodem na přírodní taneční parket "pod zelené", kde pokračuje hodová zábava se všemi tradičními zvyklostmi. Tato událost je velmi vyhledávanou a navštěvovanou turisty nejen z Jihomoravského kraje ale dá se říci, že se zde objevují lidé z celé České republiky, a také díky nedalekých hranicím, Slovenské republiky. Lidové podlužácké kroje se v obci udržují zcela přirozeně a starší generace je obléká každý den. [15]

Mezi další velké kulturní akce, které se v obci pořádají, patří Žně našich předků. Tuto akci pořádá obec Dolní Bojanovice ve spolupráci s Muzejním spolkem a Kratinou a.s. Během této akce probíhá ukázka žní, jak je prováděli naši předkové a také další chovatelské výstavy. [17]

Největším a nejstarším sportem v obci je kopaná. V areálu se nacházejí dvě fotbalová hřiště, která nejsou v dobrém technickém stavu. V roce 2002 byla postavena nová tribuna a v roce 2012 byla dokončena výstavba nových kabin. Toto nové zázemí bylo financováno z prostředků obce a byla získána částečná dotace z Ministerstva pro místní rozvoj. V tomto areálu jsou vybudovány i tři tenisové kurty. Tenisový klub vznikl v roce 1983 a pravidelně se zúčastňuje okresních soutěží. V roce 2010 zde byla postavena nová budova s šatnami a sociálními zařízeními, které do té doby v areálu velmi chyběly a ubíraly tenisovým kurtům na atraktivitě. Tato klubovna byla také dotována Ministerstvem pro místní rozvoj. Dalšími sporty, které se v obci provozují na soutěžní úrovni a jsou zároveň volnočasovými aktivitami, které mohou navštěvovat děti, hokejbal, florbal, stolní tenis, volejbal nebo také střelba z praků. [17]

V obci jsou pořádány také různé další volnočasové aktivity nejen pro děti. Například několikrát týdně probíhají hodiny aerobiku, zumbly a relaxačních cvičení. Dále je také veden modelářský kroužek, fotokroužek, svaz chovatelů a zahrádkářský svaz, sbor dobrovolných hasičů, myslivecké sdružení nebo také RC Sluníčko, které nabízí setkávání rodičů a dětí se vzdělávacím, pohybovým nebo tvořivým programem. Významným zájmovým kroužkem je Jednota Orel, která má svou vlastní klubovnu, kde pořádá různé akce pro děti

nebo se zde pořádají nejrůznější soukromé oslavy. Jsou zde vybudované dvě bowlingové dráhy, posilovna a je zde také možnost ubytování pro turisty. Vedle této budovy je umělé hřiště s tartanovým běžeckým okruhem. [14]

2.1.4 Školství a zdravotnictví

V obci se nachází Základní škola Dolní Bojanovice, která prošla v letech 2002 – 2005 rozsáhlou rekonstrukcí. V současné době se ve škole vzdělává cca 260 žáků ve 12 třídách. Součástí školy je od roku 2004 také Mateřská škola, která má kapacitu 100 dětí a vyučuje ve čtyřech třídách. Ve škole je také školní jídelna a družina, kterou mohou děti nižšího stupně po vyučování navštěvovat. Protože v některých okolních obcích probíhá výuka pouze na prvním stupni, tak do Základní školy i Mateřské školy děti z těchto obcí dojíždějí. Po rekonstrukci je škola velmi dobře vybavena, má 16 odborných učeben nebo také například místnost pro redakci školního časopisu. Zrekonstruována byla také školní tělocvična, která mimo výuku slouží také k pronájmu ostatním sportovním kroužkům a široké veřejnosti. Škola pořádá během roku několik akcí a snaží se rozvíjet schopnosti svých žáků. Těmito akcemi jsou například příměstský tábor pro nejmenší žáčky, výuka plavání, školy v přírodě, lyžařské a cyklovodácké kurzy nebo také školní ples. Během roku se škola účastní vědomostních a sportovních soutěží, ze kterých si často odnáší ty nejlepší výsledky. [14]

V Dolních Bojanovicích je také Základní umělecká škola, která spolupracuje se Základní školou a navazuje tak na její rozvrhy. ZUŠ nabízí základní vzdělání v tanečních, hudebních a výtvarných oborech. Z tohoto důvodu je velmi vyhledávanou školou a navštěvují ji mladší i starší děti z celého okresu. Každoročně pořádají několik akcí, kde žáci předvedou své získané dovednosti. [14]

V obci je postaveno zdravotní středisko, jehož součástí je i lékárna. Na zdravotním středisku působí dětská lékařka, obvodní lékař a zubní lékařka. Protože většina obyvatel Dolních Bojanovic je vedena u těchto lékařů, ordinace je otevřena každý všední den. Pokud z nějakého důvodu není ošetřující lékař k dispozici, je za něj vždy domluvena náhrada v podobě lékařů z okolních obcí. Ve středisku je momentálně nově zřízena možnost masáží. Nedaleko zdravotního střediska se nachází Dům s pečovatelskou službou pro seniory, který byl postaven v roce 1997. Péči o seniory vykonává Oblastní charita Hodonín. [17]

2.1.5 Ostatní služby

Pro obec platí dvě základní samosprávné povinnosti a těmi jsou povinnosti ve vytváření podmínek pro povinnou školní docházku a také některé povinnosti při nakládání s komunálním odpadem (je povinna v souladu se zvláštními právními předpisy určit místa, kam mohou fyzické osoby odkládat komunální odpad, který produkují) dále je obec, jako provozovatel vodovodu nebo kanalizace, povinna zajistit opravu a údržbu vodovodních a kanalizačních přípojek uložených na veřejném prostranství ze svých provozních nákladů. Mezi další povinnosti obce patří, že se při zadávání veřejných zakázek k zabezpečení veřejných služeb i při jejich financování, musí řídit legislativou EU. Nejzákladnější povinností obce je péče o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů. Ostatní služby, které obec poskytuje, jsou pouze z jejího rozhodnutí. Například obec Dolní Bojanovice je vlastníkem více než 60 bytů a tyto byty svým občanům pronajímá, stejně jako veřejná prostranství a Kulturní dům při pořádání různých akcí místním organizacím. Další službou, kterou se obec rozhodla svým obyvatelům poskytovat je služba Czech POINT, která nabízí výpisy z různých veřejných rejstříků (katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a spoustu dalších).

Obcí nevede žádná železniční trať, proto jsou obyvatelé odkázáni pouze na autobusovou dopravu. Tuto dopravu lidé využívají především k přesunu do práce nebo návštěvě okolních měst a obcí. V obci jsou tři autobusové zastávky, které jsou umístěny pouze na Hlavní ulici. Dopravu zajišťuje ČSAD Hodonín a Kyjov.

V Dolních Bojanovicích působí velký počet firem a drobných podnikatelů, kteří poskytují nejrozličnější zboží a služby. Například je zde 8 pohostinství, 4 kadeřnictví, 4 maloobchody s potravinami, 2 květinářství a 3 autoopravny. Dále je zde obchod s vinařskými potřebami, obuví, dárkovým zbožím, je zde také velká možnost ubytování pro turisty a to v několika ubytovnách a penzionech. Mezi nejvýznamnější firmy v obci patří Tiskárna Lelka a Tonstudio Rajchman, které zajišťuje po celé České republice ozvučení různých akcí, a také zde umělci nahrávají svá alba. Tyto firmy spolu s dalšími poskytují několik pracovních míst obyvatelům obce a ti tak nemusí za svou práci dojíždět do okolních měst a obcí. Nejčastěji obyvatelé dojíždějí za prací do blízkých měst Hodonín a Břeclav. Firmy také spolupracují s obcí na různých projektech, jako je například ozvučování akcí

(např. Jarní hudební festival) nebo při tištění různých informačních letáků o obci či vydávání obecního zpravodaje. [17]

Obec poskytuje svým občanům také knihovnické služby a to prostřednictvím obecní knihovny, která je otevřena 4 dny v týdnu na několik hodin denně. Obyvatelé si zde mohou zapůjčit různé knihy a časopisy, ale je zde zřízen také dětský, čtenářský a internetový koutek.

Další službou, kterou obec svým obyvatelům poskytuje, je roznos pytlů na třídění odpadu. Tyto pytle roznášejí zaměstnanci obecního úřadu. Pokud některým obyvatelům nestačí počet přidělených pytlů, mají možnost bezplatně si vyzvednout další pytle na obecním úřadě. [17]

2.2 Prostředí obce Dolní Bojanovice

2.2.1 Demografické prostředí

V obci Dolní Bojanovice žilo k 31. 12 2011 celkem 2967 obyvatel. Poměr dospělých mužů a žen je téměř vyrovnaný, mužů je 1185 a žen 1189. Průměrný věk obyvatel obce je 38,5 let. Počet obyvatel každoročně mírně narůstá díky vyššímu počtu narozených dětí než zemřelých. Obec se v posledních letech snaží nacházet nová stavební místa a vyjímá je z půdního fondu a za menší finanční podpory majitelů pozemků tyto místa připravuje pro výstavbu nových rodinných domů. Tímto se obec snaží nalákat nové mladé rodiny do obce a bojuje tak proti obecnému trendu stárnutí obyvatel a také se snaží reagovat na stále se zvyšující počet obyvatel, kteří vyhledávají raději život na vesnici než ve městě. V důsledku toho se průměrný věk obyvatel obce snižuje a mírně roste celkový počet obyvatel. Tato skutečnost ovlivňuje výši dotací, kterou obec obdrží nebo díky novým obyvatelům se mohou rozšířit stávající služby nebo také vytvořit služby nové, které v obci chybí a vytvářet tak nové pracovní příležitosti pro obyvatele obce. [17]

2.2.2 Ekonomické prostředí

V obci není dostatek pracovních příležitostí, a proto obyvatelé ve velkém počtu musí do svých zaměstnání dojíždět do okolních měst a obcí. Nejčastěji do blízkého města Hodonína, Kyjova či Břeclavi.

Obec se již několik let snaží oživit místní ekonomiku a připravuje nové zóny pro ekonomický rozvoj a výstavbu nových budov pro místní podnikatele. Tento záměr však zabrzдила novela, ve které odnětí pozemků z půdního fondu stouplo na 700,- Kč za 1 m². Vzhledem k tomu, že území obce leží v chráněném ložiskovém území lignitu, je velká finanční zátěž a překážka k dalšímu rozvoje obce. Naopak příjmy obce od roku 2008 poklesly o téměř 20 % (5 mil. korun).

Příjmy rozpočtu obce tvoří především daně z příjmů právnických osob a daně z nemovitostí, DPH, různé poplatky například ze psů, za likvidaci komunálního odpadu nebo za užívání veřejného prostranství. Dalšími jsou příjmy z bytového hospodářství, knihovnické a kulturní činnosti a různé transfery. Obec během roku získává dotace na různé investiční akce, které jsou potřebné pro rozvoj a zkvalitnění života v obci. Například dotacemi na rekultivaci skládky, na výstavbu či opravu komunikací, opravy a údržbu školských zařízení nebo na rozvoj kultury a sportu. [14]

2.2.3 Politické a legislativní prostředí

Obce jsou spravovány zákonem 128/2000 Sb. platném znění o obci a dalšími zákony. Obec vydává obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, kterými řídí svou činnost v obci. Do těchto obecně závazných vyhlášek patří například vyhláška č. 1/2010 o místním poplatku za provozovaný výherní hrací přístroj, dále vyhláška č. 2/2010 stanovující systém shromažďování sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů nebo vyhláška č. 5/2010 o místním poplatku ze psů a další. Všechny tyto vyhlášky musí být v souladu se zákony České republiky. Tyto zákony musí být také v souladu s požadavky Evropské unie. [17]

Základními právními normami v ČR jsou zákon o živnostenském podnikání, občanský a obchodní zákoník, daňové zákony, zákony na ochranu životního prostředí, zákoník práce.

Na tyto i další právní normy musí obec při svém působení brát zřetel a bezvýhradně se jimi řídit.

2.2.4 Přírodní prostředí

Rozvoj obce je podmiňován přítomností chráněného ložiskového území lignitu a podzemních zásobníků plynu. CHLÚ významně omezuje rozvoj ekonomické aktivity, například vynětí ze zemědělského půdního fondu obnáší velké odvody obecních financí. Na tuto skutečnost se snaží obec reagovat podáním žádostí o změnu legislativy v této oblasti. [17]

Protože se obec nachází v oblasti mírného pásma, daří se zde některým, pro region typickým, plodinám jako jsou meruňky nebo vinná réva. Obec obklopují ze všech stran vinohrady, pole a lesy. Tyto přírodní podmínky jsou využívány obyvateli obce i některými firmami k pěstování vinné révy, ovoce a zeleniny. Tím se snaží zabezpečit svoji spotřebu těchto plodin a zamezit tak nutnosti nákupu těchto surovin ze zahraničí. Čím dál více spotřebitelů dává přednost tuzemským plodinám před těmi zahraničními, proto je to pro tuto oblast velkou výhodou. [15]

V roce 2011 byla v obci provedena výsadba dvou ovocných a jedné ořechové aleje. Nadace ČEZ v rámci grantu Stromy 2011 podpořila výsadbu svou dotací. Do této výsadby byli zapojeni i žáci základní školy. Celkem bylo vysazeno 130 stromů. Obec tak plní svůj záměr na její ozelenění. Tímto aktem se obec snažila reagovat na obecný trend zkvalitňování životního prostředí svých obyvatel a také zvýšit tak atraktivitu obce pro případné turisty. [17]

2.2.5 Technologické prostředí

Jako většina obcí, tak i Dolní Bojanovice mají své internetové stránky, které byly zřízeny kvůli lepší informovanosti obyvatel obce, ale slouží zároveň i k propagaci obce na turistické úrovni. V dnešní době je to téměř nutnost mít zřízené webové stránky a ještě větší nutností je tyto stránky pravidelně aktualizovat. Lidé využívají internet k získávání různorodých informací a pokud je nenajdou tam, tak už je jinde ani nevyhledávají. Digitalizovaná doba a pohodlnost lidí vede obec k tomu, aby o své stránky dbala a neustále je vylepšovala.

Jak již bylo zmíněno, protože lidé jsou čím dál více pohodlnější a začínají si zvykat na určitý komfort, snaží se obec jim co nejvíce vycházet vstříc a ulehčovat jim co nejvíce jejich život svými službami. Za tímto účelem byl na obecním úřadě zpřístupněna služba CZECH POINTu pro obyvatele obce, aby kvůli různým výpisům, které čas od času občané kvůli různým důvodům potřebují, nemuseli dojíždět do města Hodonína, ale měli je přímo na svém obecním úřadě. [14]

Čím dál více je kladen důraz na životní prostředí a v tomto duchu se snaží i obec o své životní prostředí dbát. V roce 2011 byl nově vystavěn sběrný dvůr, který zabírá plochu 0,7 ha. Na výstavbu byla získána dotace z fondů EU a Státního fondu životního prostředí. V obci i jejím okolí v minulosti často vznikaly „černé“ skládky, kam lidé odhazovaly pro ně nepotřebné předměty. Díky sběrnému dvoru a snaze obce o kvalitní odpadové hospodářství se tyto skládky daří likvidovat a zamezovat jejich dalšímu šíření. [17]

2.2.6 Sociálně – kulturní prostředí

Obec má velmi bohatou kulturní tradici a tím se tak stává atraktivní pro nové návštěvníky a turisty. Obec i spolky, které v obci existují se kvůli zvyšujícímu se počtu turistů, kteří dávají přednost návštěvám regionů České republiky před těmi zahraničními, snaží pořádat různorodé akce a tím je přilákat do obce.

Kvůli vzrůstajícímu trendu aktivního trávení volného času a také čím dál větší oblíbenosti cykloportu byla v roce 2011 vybudována nová cyklistická stezka, která byla dotována ze Státního fondu dopravní infrastruktury a z rozpočtu Jihomoravského kraje. Tato cyklostezka spojuje obec s blízkým městem Hodonínem a navazuje na vybudovaný úsek víceúčelové lesní asfaltové komunikace. Tato cyklostezka slouží jak obyvatelům obce, tak i turistům. Obec plánuje ve spolupráci s mikroregionem Hodonínsko vybudovat v obci cykloodpočívadla a trasy koňských stezek a reagovat tak na velký počet cykloturistů, kteří obcí projíždějí. [17]

3 Teoretická východiska měření spokojenosti

3.1 Měření spokojenosti

Velká část činností marketingu je orientována na uspokojení potřeb zákazníků. Dnešní společnost je taková, že dokáže většinou dobře uspokojit základní potřebu člověka, a to potřebu fyziologickou. Tou je například potřeba jídla, bydlení nebo šacení. Když člověk uspokojí své základní potřeby, snaží se uspokojovat své vyšší potřeby, kterými jsou potřeby sounáležitosti, bezpečí, uznání a seberealizace. Uspokojování těchto vyšších potřeb bývá často spojeno s produkcí služeb. [11]

Potřeby jsou vyjádřením pocitu nějakého nedostatku. Nemusí to ale nutně znamenat, že si určitý výrobek nebo službu kvůli tomuto nedostatku koupíme. K tomu, aby lidé výrobek nebo službu koupili, musí mít nějaký podnět, tedy motiv, kvůli kterému budou chtít tento nedostatek odstranit. Zákazník je spokojen, pokud byla uspokojena jeho potřeba a zároveň byl uspokojen i jeho kupní motiv. Na obrázku 3.1 je znázorněna hierarchie lidských potřeb, na které lze vidět, že potřeby lidí jsou uspokojovány od nejnutnějších fyziologických potřeb až po potřebu seberealizace. Nejsilnějším motivem je potřeba přežít, po uspokojení této potřeby se začnou projevovat potřeby vyššího stupně, které se každý jedinec snaží nějakým způsobem uspokojit či zabezpečit. [11]

Obr. 3.1 Maslowova pyramida lidských potřeb



Zdroj: [13]

3.1.1 Zákazník

Zákazníkem může být domácnost, organizace nebo především jedinec, který nějakou formou zaplatí za daný výrobek nebo službu a získá s tím spojený užitek. Vztah mezi producenty služeb a zákazníky je odlišný od toho mezi zákazníky a výrobcí zboží. Při poskytování služby je totiž zákazník v přímé interakci s poskytovatelem a tak se stává také spoluproducentem této služby. Mezi stupněm spokojenosti zákazníka a jeho nákupním chováním je jistá souvislost. [1]

Rozlišujeme několik typů zákazníků [1]:

- ❖ loajalisté (ti jsou naprosto spokojeni a budou pokračovat v nákupech),
- ❖ apoštolové (jejich očekávání byla překonána a jsou velmi spokojeni),
- ❖ odpadlíci (mají pocit neutrální spokojenosti),
- ❖ spotřebitelští teroristé (mají negativní zkušenosti a šíří negativní informace),
- ❖ rukojmí (nešťastní zákazníci, kteří zůstávají kvůli monopolnímu postavení nebo nízké ceně),
- ❖ žoldáci (spokojení zákazníci, ale nemají skutečnou loajalitu a klidně kvůli nižší ceně nebo impulzivně přeběhnou někam jinam).

Podnik si musí určit skupinu zákazníků, kterým chce nabídnout své služby. Prvním krokem je definování širší skupiny, která se bude dále segmentovat do menších skupin. Výběr segmentů pro zacílení nabídky závisí na mnoha faktorech. Mezi nejdůležitější patří velikost segmentu a jeho specifické potřeby, dále dostupnost zdrojů k uspokojení potřeb určitého segmentu a také míra dosavadního uspokojení potřeb a zde není možné zapomenout i na stranu konkurence. [9]

Pro podniky je proto důležitá strategie udržení zákazníka, která spočívá ve vyvolání pocitu, že je pro zákazníka v nejlepším zájmu zůstat u té dané firmy a nepřebíhat k někomu jinému. Protože téměř vždy je dražší získat nové zákazníky, než se pokusit udržet stávající. [1]

Podnik, který je orientovaný zákaznický, se snaží poskytovat vyšší hodnoty svým cílovým zákazníkům. Ti si pak volí nabídku, která jim poskytne tu nejvyšší hodnotu. Tato

hodnota je, jak je znázorněno na obrázku 3.2, rozdíl mezi celkovou hodnotou pro zákazníka a celkovými náklady. [5]

Obr. 3.2: Celková hodnota pro zákazníka

| | |
|-------------------------------|---|
| Celková hodnota pro zákazníka | (Hodnota produktu, služeb, zaměstnanců a image.) |
| - | |
| Celkové náklady pro zákazníka | (Finanční, časové, energetické a psychické náklady. |
| = | |
| Získaná hodnota pro zákazníka | (Zisk pro zákazníka.) |

Zdroj: [5, str. 536]

3.1.2 Spokojenost zákazníka

„Dle normy ČSN EN ISO 900 je spokojenost zákazníka definována jako vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků“. [3]

Pojem spokojenost je velmi subjektivní. Pro každého člověka je pojetí spokojenosti velice individuální a každý má jinak nastavená svá vnitřní kritéria pro to, aby mohl říci, že je spokojen. Zákazníci nejčastěji poměřují míru své spokojenosti s danou službou nebo výrobkem na základě těchto kritérií [8]:

- ❖ vlastní očekávání, která jsou se službou či výrobkem spojena (spotřebitel má už dopředu přibližnou představu o tom, jak by měl výrobek nebo služba vypadat a jakým způsobem by mu měla být zprostředkována),
- ❖ předchozí zkušenost (to, co již jednou prožili, může ovlivnit jejich příští nákup, ať už jsou tyto zkušenosti pozitivní nebo negativní),
- ❖ uspokojení momentálních, krátkodobých či dlouhodobých potřeb (zde musí prodávající zjistit potřeby jeho zákazníků a přizpůsobit tomu nabídku svých služeb nebo výrobků),
- ❖ objektivní a všeobecně uznávané normy, standardy či předpisy (zákazník očekává něco, co je všeobecně přijatelné v kultuře a okolí, ve kterém se on sám nachází),
- ❖ cena (zákazník očekává přijatelnou cenu za kvalitu a výši uspokojení jeho potřeb),
- ❖ vztah ke druhým lidem (zákaznickova spokojenost je také ovlivněna tím, jak se koupený výrobek nebo služba projeví ve vztahu k ostatním lidem),

- ❖ vztah k určitému problému, zda nabídne jeho řešení (tedy zda koupení výrobku nebo služby vyřeší zákazníkův problém).

Měření spokojenosti zákazníků pomáhá managementu při rozhodování o tom, jak zefektivňovat činnost jejich podniku. Při těchto postupech měření spokojenosti vzniká tzv. zpětná vazba a vytváří se tak informační kanály, kterými do podniku přichází informace od zákazníků o jejich očekáváních a o tom, jak jsou tyto očekávání a potřeby podnikem uspokojovány. [6]

Pokud přínos, který spotřebiteli přináší produkt, nebude podle jeho očekávání, bude nespokojen. Při dalším nákupu si pravděpodobně vybere jiného dodavatele, který poskytne lepší nabídku. Naopak spotřebitelé, kteří jsou velmi spokojeni, zůstávají loajální produktu nebo službě, kterou si vybrali a často své dodavatele nemění. Vytváří si tak na tento produkt nebo službu emocionální vazbu. Pokud chce být podnik na trhu úspěšný a mít spokojené zákazníky, musí sledovat jejich očekávání a také jejich spokojenost. Aby však byli co nejlépe informováni, musí totéž sledovat i u své konkurence a přizpůsobovat se těmto výsledkům a zjištěním. Pro tato sledování zákazníkovi spokojenosti nebo nespokojenosti se používají různé metody. Mezi tyto metody patří systém přání a stížností, průzkumy spokojenosti zákazníků, mystery shopping a analýza ztracených zákazníků. [5]

Systém přání a stížností

Firmy, které se snaží zvyšovat spokojenost svých zákazníků a zajímají je jejich připomínky či dotazy, zřizují schránky na připomínky nebo vytvoří formuláře pro vyplnění ohledně spokojenosti s jejich produkty či službami. Další formou mohou být zákaznické linky, kde zákazníci sdělují své přání, dotazy či stížnosti a firmy se následně musí snažit tyto stížnosti řešit. Jedině tak mohou dosáhnout vyšší spokojenosti u svých zákazníků.

Průzkumy spokojenosti zákazníků

Výše popsany systém přání a stížností nemusí vždy přinést kompletní obraz spokojenosti zákazníka. Je to způsobeno tím, že většina zákazníků místo stížností raději rovnou změni svého dodavatele a firmy tak rychle a zbytečně přicházejí o své zákazníky. Firmy na to musí reagovat a tak podnikají přímá opatření pomocí pravidelných průzkumů

spokojenosti zákazníků. Pomocí dotazníků nebo telefonátů výběrovým souborům svých současných zákazníků, zjišťují jejich názory na jednotlivé aspekty chování firmy.

Mystery shopping

Jedná se o výzkum, který provádějí pracovníci výzkumu a hrají roli zákazníka. Zjišťují, jak zaměstnanci firmy dokážou řešit složité situace. Například v restauraci si mohou stěžovat na kvalitu jídla nebo při telefonických stížnostech mohou sledovat reakce zaměstnanců, jak dlouho zvoní telefon nebo také jakým tónem hlasu zaměstnanci hovoří. Manažeři mohou takto telefonovat do svých firem s různými dotazy a zjistit jak se s nimi, jako skutečnými zákazníky jedná.

Analýza ztracených zákazníků

Pokud roste míra ztráty zákazníků a zřejmé, že firma své zákazníky velmi neuspokojuje. Firma by se proto měla snažit kontaktovat zákazníky, kteří u nich přestali nakupovat a přešli ke konkurenci a zjistit proč se tomu tak stalo a pokusit se tyto nedostatky vedoucí k nespokojenosti zákazníků odstranit.

3.2 Marketing měst a obcí

Stejně jako se podniky musí starat o své zákazníky a zajímat se o jejich potřeby a těmto potřebám se snažit vyhovět, tak i obce a města musí dbát o své obyvatele a zajišťovat jim tak spokojený život v daném městě či obci. Mezi jednotlivými podniky je určitá konkurence a tato konkurence je čím dále více viditelná i mezi městy a obcemi. Proto je důležité, aby se města a obce zajímaly o potřeby svých stávajících obyvatel ale také snažit se přilákat na své území nové obyvatele, kteří budou také přispívat k jejich rozvoji.

3.2.1 Marketing služeb

„Není snadné přesně definovat, co se rozumí sektorem služeb. Jedním z hlavních bodů obchodního konceptu je, že podnikové nabídky přesahují přes fyzické produktové nabídky až do široké řady uspokojení potřeb. To znamená, že podniky si musí uvědomit, že každý v obchodě prodává i nějaký základní prvek služeb. Obecná definice služeb zní: jsou

samostatně rozpoznatelné, v zásadě nehmotné aktivity, které poskytují uspokojení potřeb a které nejsou nutně spojeny s prodejem dalšího produktu nebo jiné služby. „ [12]

Téměř každá nabídka firmy může zahrnovat i nějaké služby. Podíl služby na celkovém výrobku se však případ od případu liší. Jen málokdy tak lze produkovat čistou službu nebo čisté zboží. Proto rozlišujeme pět kategorií nabídek [5]:

- ❖ čistě hmotné zboží (mýdlo),
- ❖ hmotné zboží doprovázené jednou nebo více službami (prodej aut),
- ❖ hybridní nabídka – tzn. zboží a služba se na nabídce podílejí stejným dílem (restaurace),
- ❖ služba doprovázená drobným zbožím (aerolinky),
- ❖ čistá služba (hlídání dětí).

Služby můžeme tedy definovat jako nějakou aktivitu či výhodu, kterou jedna strana může nabídnout straně druhé. Služby jsou v zásadě nehmotné a nepřinášejí vlastnictví. Produkce služeb může nebo nemusí být spojena s fyzickým zbožím. Proto při přípravě marketingových aktivit musí firma tyto poznatky zohlednit. [5]

Marketing služeb ovlivňují především jejich vlastnosti, které jsou pro služby typické. Odlišují se tak od vlastností zboží. Mezi tyto vlastnosti patří nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita, zničitelnost a nemožnost vlastnictví. [5, 11]

Nehmotnost

Nejcharakterističtější vlastností služeb je jejich nehmotnost. Čistou službu si nelze před koupí fyzicky prohlédnout, vyzkoušet nebo ohmatat. U zákazníků tak může panovat zvýšená nejistota. Tuto nejistotu se zákazníci snaží snížit tak, že hledají určité signály kvality (např. na základě lokality, zaměstnanců, vybavení nebo ceny). Poskytovatelé služeb tedy musí tuto jejich kvalitu dostatečně doložit a službu nějakým způsobem zhmotnit konkrétními doklady o nabízených výhodách.

Neoddělitelnost

To znamená, že zákazník a poskytovatel služby se musí potkat v místě i čase tak, aby služba mohla být zákazníkovi zrealizována. Službu nelze oddělit od jejího poskytovatele a ten se tak stává její součástí. Dalším rysem této vlastnosti je, že u služby mohou být přítomni i další zákazníci. Jejich chování tak může ovlivňovat spokojenost zákazníka, kterému je služba zrovna poskytována. Proto je důležité zajistit, aby si zákazníci, kteří se účastní poskytování služeb, navzájem nepřekáželi a nerušili se.

Heterogenita

Souvisí hlavně se standardem kvality poskytování služeb. Protože není možné před dodáním služby zkontrolovat její kvalitu, je možné, že se bude kvalita a způsob poskytnutí jedné a té samé služby lišit. Děje se tomu tak kvůli tomu, že v procesu poskytování služeb jsou přítomni lidé, zákazníci i poskytovatelé služeb, na kterých záleží, jak kvalitní bude poskytnutí té dané služby. Podniky investují do zaškolování nových zaměstnanců a standardizace postupů při poskytování služeb. Zvýšit konzistentnost služeb lze vyměněním zaměstnanců za stoje (automaty, bankomaty).

Zničitelnost

Kvůli tomu, že jsou služby nehmotné, nelze je skladovat, uchovávat nebo vracet. Služba se velmi těžce reklamuje, avšak neznamená to, že je to nemožné. V některých případech je možné nekvalitní službu nahradit poskytnutím jiné, kvalitní.

Nemožnost vlastnictví

Při poskytnutí služby zákazník nedostává za své peníze žádné vlastnictví. To mu znemožňuje vlastnosti nehmotnosti a zničitelnosti. Zákazník si kupuje pouze právo na poskytnutí této služby. Tuto vlastnost lze překovávat pomocí posilování identity značky služby a spřízněnosti se zákazníkem. Podniky také mohou poskytovat různé výhody častým zákazníkům, pobízet je k dalšímu využívání služeb, a nebo vytvořit kluby a sdružení, která nabízejí pocit sounáležitosti a vlastnictví.

Služby, které dříve poskytoval pouze veřejný sektor, začal produkovat také sektor soukromý a neziskové organizace (např. galerie, školy nebo divadla). Mezi těmito subjekty se začala vytvářet konkurence. [1] Veřejné služby nejsou předmětem směny a nelze tedy stanovit jejich cenu na trhu. U veřejných služeb dochází k tomu, že i když spotřebitelem služby je jednotlivec, tak užitek této služby nečerpá jen on, ale i společnost jako celek. Ze zákona je obec povinna vytvářet podmínky pro povinnou školní docházku a má povinnosti při nakládání s komunálním odpadem. Ostatní veřejné služby, které obec poskytuje, závisí pouze na možnostech a rozhodnutích zastupitelstva obce. [4]

V jednotlivých zemích se čím dál zvyšuje soutěživost mezi obcemi a městy, a proto vedení obcí, měst i regionů využívá nástroje marketingu pro zvýšení své konkurenceschopnosti. V tomto typu marketingu, je nutné oslovit mnohem vyšší počet cílových skupin, než jak je tomu u podniků. [10]

3.2.2 Marketingový mix obce

Marketingový mix představuje soubor nástrojů, pomocí kterých vedení obce může přizpůsobit svůj produkt k odlišení se od konkurence nebo také k jeho ocenění. Může jej využít také k propagaci a při rozhodování o lidech, kteří produkt budou poskytovat. Důležité je také materiální prostředí a výběr procesů, kterými se produkt dostává k jednotlivým uživatelům, klientům a příjemcům. Na základě marketingového mixu obec nabízí svůj produkt občanům, soukromému sektoru, neziskovým organizacím, vládě a také zahraničnímu trhu. [10]

Produkt

Za produkt se považuje všechno, co obec nebo město nabízí návštěvníkům, obyvatelům, podnikům nebo investorům. Produktem je vše, co poslouží k uspokojení individuálních, ale i kolektivních potřeb. Produkt obce je poskytován a vzniká společně všemi subjekty, které v obci i mimo ni působí. V nejširším pojetí je možné za produkt obce považovat i ji samotnou. Produkt musí vycházet ze strategie obce a podléhá rozpočtovým omezením.

Cena

I když je mnoho služeb poskytovaných obcí bezplatných, ze zákona nejde o bezplatnost v pravém slova smyslu. Jsou placeny ze zdrojů, které pocházejí z daní od občanů a podniků. Cena není mnohdy v pravomoci obce a prostor pro uplatňování její vlastní cenové strategie je velmi omezen.

Distribuce

Distribuce rozhoduje o tom, jakým způsobem se produkt dostane ke spotřebiteli. Buď může obec produkt poskytovat sama, a půjde tak o přímý distribuční kanál nebo pověří poskytováním služby jinou soukromou nebo neziskovou organizací a bude to nepřímá distribuce. Při přímé distribuci má obec možnost lepší kontroly nad způsobem poskytování těchto služeb a je zde možná bezprostřední zpětná vazba od spotřebitelů.

Materiální prostředí

Do materiálního prostředí lze zařadit přírodní prostředí obce a také její územní uspořádání, včetně její architektury. Zařadit sem můžeme i prostředí obecního úřadu. Tímto prostředím se obec snaží odlišit své produkty na trhu a vybudovat konkurenční výhody obohacením nabídky základního produktu. Nejčastěji se obce snaží propagovat a zdůrazňovat své přírodní nebo historické materiální prostředí (kulturní dědictví).

Komunikační mix

V komunikačním mixu jsou to různé druhy komunikace s organizacemi a subjekty, kterým obec nabízí svůj produkt. Takto se obec snaží ovlivnit chování, znalosti a postoje zákazníků ve vztahu k produktům, které nabízí. Nejčastěji se v tomto smyslu používá slovo propagace. Tento prvek marketingového mixu se používá především na externí zákazníky, kterými mohou být noví investoři, návštěvníci nebo také obyvatelé, kteří mohou zlepšit kvalifikační i věkovou strukturu obce.

Lidé

Přímo může místní správa ovlivňovat své zaměstnance, kteří pracují na Obecním úřadě. Dále obec vydává obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, kterými usměrňuje chod obce a její obyvatele. Nepřímo může ovlivňovat prostřednictvím veřejných zakázek i chování zaměstnanců soukromých podniků v jejím blízkém okolí. Protože zákazník je spolutvůrcem produktu, záleží i na jeho chování, které má vliv na výsledný dojem o produktu, který si odnáší. To samé platí i pro obyvatele a návštěvníky obce, kteří svým chování také mohou ovlivnit dojem, který si odnáší o obci i jiné subjekty.

Procesy

Proces je postup, kterým je produkt nebo služba poskytována. Produkt poskytovaný obcí zákazník je dodáván určitým způsobem, který nazýváme procesem. Tento proces zpravidla nedokáže oddělit poskytovatele služby či produktu od jeho příjemce. Procesy lze členit podle stupně kontaktu, návaznosti jednotlivých kroků, rozmanitosti a komplexnosti. Pro lepší průběh těchto procesů může být například vytvořen harmonogram zákazníků nebo může být upraven rozvrh pracovníků podle potřeby.

Partnerství

Vedení obce se často neobejde bez spolupráce s ostatními subjekty. Proto je potřeba účast soukromého i veřejného sektoru při řízení obce a vytváření produktu. Nabízený produkt je sestaven z mnoha různých složek, které jsou produkovány často velmi odlišnými subjekty. Obec například může spolupracovat s místními firmami či podnikateli při pořádání různých akcí nebo při prezentaci obce a zkvalitňování života obyvatelům obce i jejím návštěvníkům. [10]

4 Metodika sběru dat

4.1 Přípravná etapa

Problém a cíl výzkumu

Obec Dolní Bojanovice poskytuje svým občanům celou řadu služeb. Svými aktivitami se zastupitelstvo snaží o rozvoj obce. Problémem však je, že obec nemá nástroj na zjištění názorů obyvatel na tuto jejich snahu a zda je v souladu s očekáváními obyvatel obce. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak jsou obyvatelé Dolních Bojanovic spokojeni s úrovní poskytovaných služeb a na základě získaných dat navrhnout opatření a doporučení pro zvýšení jejich spokojenosti.

Typy údajů

Informace potřebné pro zpracování bakalářské práce byly čerpány z primárních i sekundárních zdrojů. Primární data byla získána dotazováním pomocí dotazníků, které byly respondenty vyplněny. Sekundární data byla čerpána z odborné literatury, webových stránek obce Dolní Bojanovice a obecního úřadu v Dolních Bojanovicích.

Metoda marketingového výzkumu

Pro výzkum byla zvolena metoda osobního dotazování formou dotazníku. Tento dotazník obsahoval 26 otázek. V jeho úvodu byl respondentům vysvětlen jeho záměr a způsob, jakým měl být dotazník vyplňován. Dotazník byl rozdělen na jednotlivé oblasti, ve kterých byla spokojenost zjišťována, a na konci dotazníku byly použity identifikační otázky. Sběr těchto primárních dat proběhl od 16. března 2012 do 31. března 2012. Dotazováno bylo 120 respondentů, kteří žijí v obci Dolní Bojanovice. Respondenti byli osloveni v jejich domácnostech, a nebo také v zájmových kroužcích. Dotazování prováděla autorka práce samostatně.

Technika výběru vzorku respondentů

Jako technika výběru byla zvolena technika vhodného úsudku. Oslovováni byli občané obce v jejich domácnostech a zájmových kroužcích. Základní soubor tvořili všichni obyvatelé Dolních Bojanovic, kterých k 31. 12. 2011 bylo 2967. Výběrovým vzorkem bylo 120 respondentů starších 18 let. Byla zvolena kvóta 50 % žen a 50 % mužů. Tato kvóta vychází z informací, které byly získány na matrice obecního úřadu v Dolních Bojanovicích. Data byla zpracována v programu Excel a SPSS.

Rozpočet výzkumu

Největší a jedinou finanční položkou výzkumu byly náklady spojené s tiskem dotazníků. Na tisk 120 kusů dotazníku bylo vynaloženo 240 Kč. Jiné náklady nebyly nutné, protože sběr dotazníků probíhal v místě bydliště tazatele.

Časový harmonogram

Průběh celého výzkumu je znázorněn na obr. 4.1. Nejdříve bylo nutno definovat problém a sestavit dotazník, který se této problematiky spokojenosti obyvatel v obci týkal. Následně byla provedena pilotáž, po které byly opraveny drobné chyby, a poté začal samotný sběr dat. Pak byla data zpracována a vyhodnocena a na základě těchto výsledků byla navržena doporučení, která mohou zvýšit spokojenost obyvatel v obci.

Obr. 4.1: Časový harmonogram

| Činnost/Měsíc a rok realizace | 10/2011 | 11/2011 | 12/2011 | 1/2012 | 2/2012 | 3/2012 | 4/2012 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Definování problému | x | x | | | | | |
| Sestavení dotazníku | | | x | x | x | | |
| Pilotáž | | | | | | x | |
| Sběr údajů | | | | | | x | |
| Zpracování údajů | | | | | | x | |
| Analýza údajů | | | | | | | x |
| Návrhy a doporučení | | | | | | | x |

Pilotáž

Pilotáž byla provedena na šesti respondentech, převážně na rodinných příslušnících tazatelky ve dnech 2. – 4. března 2012. Respondenti měli výtku pouze k jedné otázce týkající se harmonogramu svozu odpadků, která jim připadala nesrozumitelná její formulací. Tato otázka byla upravena tak, aby byla lépe pochopitelná. Dále byla potřeba upravit jen překlep. Ostatní otázky byly respondenty pochopeny a neměli žádný problém s jejich vyplněním. Tato upravená verze dotazníku už byla finální. Dotazník je k dispozici v příloze číslo 2.

4.2 Realizační etapa

Sběr dat

Sběr dat probíhal podle plánu od 16. března 2012 do 31. března 2012. Dotazování byli obyvatelé obce Dolní Bojanovice. Data byla získána jak osobní tak i písemnou metodou dotazování. Byly použity obě tyto metody a to z důvodu, že někteří respondenti nebyli ochotni vyplnit dotazník okamžitě z důvodu nedostatku času. Dotazník byl těmto respondentům zanechán v jejich domácnosti a následně byl od nich zase vysbírán. Celkem bylo rozneseno 120 dotazníků, navraceno bylo však pouze 110 vyplněných dotazníků. Dotazník vyplnilo 56 žen a 54 mužů, proto aby byla dodržena kvóta, byli požádáni o vyplnění ještě dva respondenti – muži. Celkem tedy bylo vyplněno 112 dotazníků. Všechny tyto dotazníky byly vyplněny správně a byly tak použity ke zpracování.

Zpracování dat

Data, která byla pomocí dotazníků sesbírána, byla následně zkontrolována a zakódována v datové matici, která byla vytvořena v programu Microsoft Excel. Takto zakódovaná data byla poté vyhodnocována pomocí programu SPSS. Bylo provedeno třídění 1. stupně a u některých typů otázek také třídění dle identifikačních otázek. U třídění 1. stupně byly vypočteny četnosti jednotlivých odpovědí, jejich procentní a také kumulativní vyjádření. U třídění dle identifikačních otázek byly porovnávány jednotlivé otázky s identifikačními znaky pohlaví, věku, počtu dětí a sociálním statusem.

Struktura vzorku respondentů

Pro sběr dat byla zvolena kvóta 50 % žen a 50 % mužů a tato kvóta byla také dodržena, na dotazník tedy odpovídalo 56 žen a 56 mužů. Celkový počet odpovídajících respondentů tedy byl 112. Podle délky bydlení v obci Dolní Bojanovice odpovídalo 6 (5,4 %) respondentů, kteří v obci žijí méně než 5 let, dále 8 (7,1 %) respondentů žijících v obci 5 – 10 let a největší zastoupení měli respondenti, kteří v obci žijí více než 10, těch odpovídalo celkem 98 (87,5 %). Respondenti žijící v obci déle než 10 let jsou zároveň největší skupinou, která se v obci nachází. Většina obyvatel obce v ní žije od svého narození, proto i nejvíce vnímá postupný rozvoj obce.

Dále byli respondenti rozdělení podle věkových kategorií na 18 -25 let (32,1 %), 26 – 35 let (24,1 %), 36 – 45 let (23,2 %), 46 – 55 let (12,5 %), 55 a více let (8 %).

Nejčastěji odpovídali lidé, kteří mají 1 – 2 děti (44,6 %), poté lidé, kteří nemají žádné děti (33,9 %) a respondenti, kteří mají 3 a více dětí (21,4 %).

Respondenti byli také dotazováni na jejich sociální status. Odpovídalo tedy 19 (17 %) studentů, 58 (51,8 %) zaměstnaných, 4 (3,6 %) nezaměstnaní, 7 (6,3 %) důchodců, 13 (11,6 %) osob na mateřské dovolené a 11 (9,8 %) osob samostatně výdělečně činných.

5 Analýza spokojenosti obyvatel obce

5.1 Důležitost jednotlivých faktorů pro spokojený život v obci

V této otázce byl kladen důraz na zjištění faktorů, které jsou pro respondenty obecně důležité pro to, aby se jim v obci co nejlépe žilo. Byly zde zahrnuty faktory dopravní infrastruktury v obci, pracovní příležitosti a obchodní síť v obci, blízkost přírody, kulturní a sportovní vyžití, školské a zdravotní zázemí v obci. Respondenti jednotlivé faktory hodnotili na škále 1 až 5, přičemž 1 znamenala, že je pro ně faktor velmi důležitý pro spokojený život v obci a naopak 5 znamenala, že tento faktor pro ně není vůbec důležitý. V tabulce 5.1 jsou uvedeny jednotlivá průměrná hodnocení dle pohlaví i celkem. V příloze 4 tab. 61 – 67 jsou znázorněny a vypočteny indexy spokojenosti se všemi faktory.

Tab. 5.1: Důležitost jednotlivých faktorů

| Faktor | Pohlaví | | Celková průměrná známka |
|-------------------------|---------|------|-------------------------|
| | Žena | Muž | |
| Školské zázemí | 1,55 | 1,75 | 1,65 |
| Dopravní infrastruktura | 1,57 | 1,8 | 1,69 |
| Zdravotní zázemí | 1,66 | 1,82 | 1,74 |
| Blízkost přírody | 1,82 | 1,73 | 1,78 |
| Kulturní vyžití | 1,77 | 1,88 | 1,82 |
| Sportovní vyžití | 1,93 | 1,71 | 1,82 |
| Obchodní síť | 1,89 | 2,02 | 1,96 |
| Pracovní příležitosti | 2,52 | 2,66 | 2,59 |

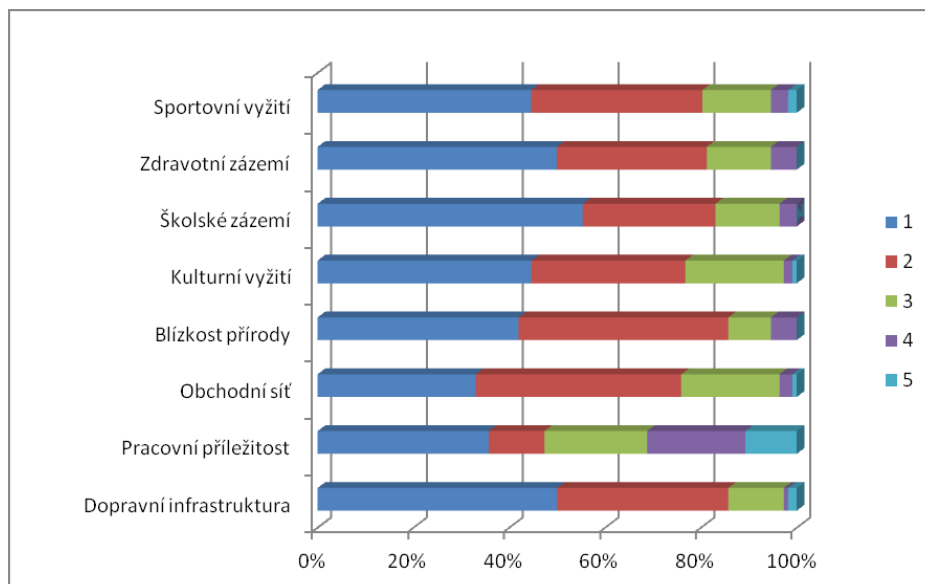
Je tedy patrné, že všechny uvedené faktory získaly průměrnou známku v rozmezí od 1 do 3. Nelze tedy říci, že některý z faktorů by pro život v obci nebyl důležitý. Nejméně důležitým faktorem zvolili respondenti pracovní příležitosti v obci a jejím okolí. Nejhorší známku získal u žen i u mužů. Naopak nejvíce důležité pro respondenty bylo školské zázemí v obci. Pro ženy je nejvíce důležité školské zázemí (1,55) u mužů však průměrně nejvíce důležité bylo sportovní vyžití v obci (1,71).

Pro všechny věkové skupiny jsou nejméně důležitým faktorem pracovní příležitosti v okolí obce. Pro respondenty ve věku 18- 25 let je nejvíce důležité sportovní vyžití v obci (1,72). Školské zázemí je nejvíce důležité pro věkové skupiny 26 – 35 let (1,33) a také pro respondenty ve věku 36 – 45 let (1,58). Je to logický výsledek, protože lidé v tomto věku mají

většinou děti školou povinné a tak je pro ně školské zázemí velmi důležité, k zajištění vzdělanosti pro své děti.

Pro zbývající věkové skupiny je nejvíce důležitá dopravní infrastruktura, a to konkrétně pro věkovou skupinu 46 – 55 let (1,43) a pro respondenty ve věku 55 a více let (1,33). V příloze 4 v tab. 54 jsou zobrazeny výsledky analýzy rozptylu podle pohlaví, ve které lze vidět, že odpovědi respondentů nezáleží na pohlaví. Na obr. 5.1 jsou znázorněny jednotlivé faktory, které byly hodnoceny a procentní zastoupení jednotlivých známek, které jim byly podle jejich důležitosti přiřazovány.

Obr. 5.1: Důležitost faktorů

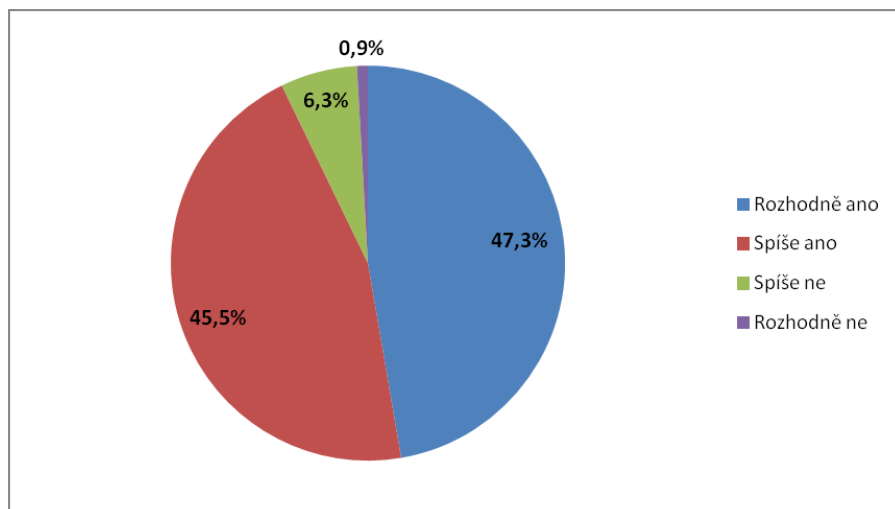


5.2 Spokojenost s životem v obci a s technickými službami

Z celkového vyhodnocení, které je zobrazeno na obr. 5.2 vyplynulo, že celkem by život v obci rozhodně doporučilo 53 (47,3 %) respondentů, spíše doporučilo 51 (45,5 %) respondentů, spíše nedoporučilo 7 (6,3 %) respondentů a 1 (0,9 %) respondent by rozhodně nedoporučil. Co se týče rozdělení podle pohlaví, odpovídali ženy i muži téměř stejně. V příloze 4 v tab. 56 lze vidět, že odpovědi na tuto otázku nezávisí na pohlaví respondentů. Život v obci by doporučilo nebo spíše doporučilo 83,33 % respondentů, kteří v obci žijí méně než 5 let, 87,50 % respondentů žijících v obci 5 – 10 let a 93,88 % lidí žijících v obci déle než 10 let. I když se počet respondentů podle délky života v obci velmi lišil, lze říci, že s životem

v obci jsou lidé, kteří v ní žijí nejdéle, také nejvíce spokojeni. Naopak lidé, kteří v obci žijí nejkratší dobu, jsou s životem v obci méně spokojeni.

Obr. 5.2: Doporučení života v obci



V tabulce 5.2 jsou zobrazeny výsledky analýzy rozptylu. Protože signifikance je menší než 0,05, lze říci, že doporučení života v obci závisí na délce života v obci. Obyvatelé, kteří v obci žijí méně než 10 let, byli častěji kritičtější a vícekrát odpověděli, že by život v obci spíše nebo rozhodně nedoporučili. Je to dáno zřejmě tím, že byli z nějakých důvodů donuceni se do obce Dolní Bojanovice přestěhovat a chybí jim zde komfort jejich bývalého bydliště a nebo si ještě nezvykli na život v obci.

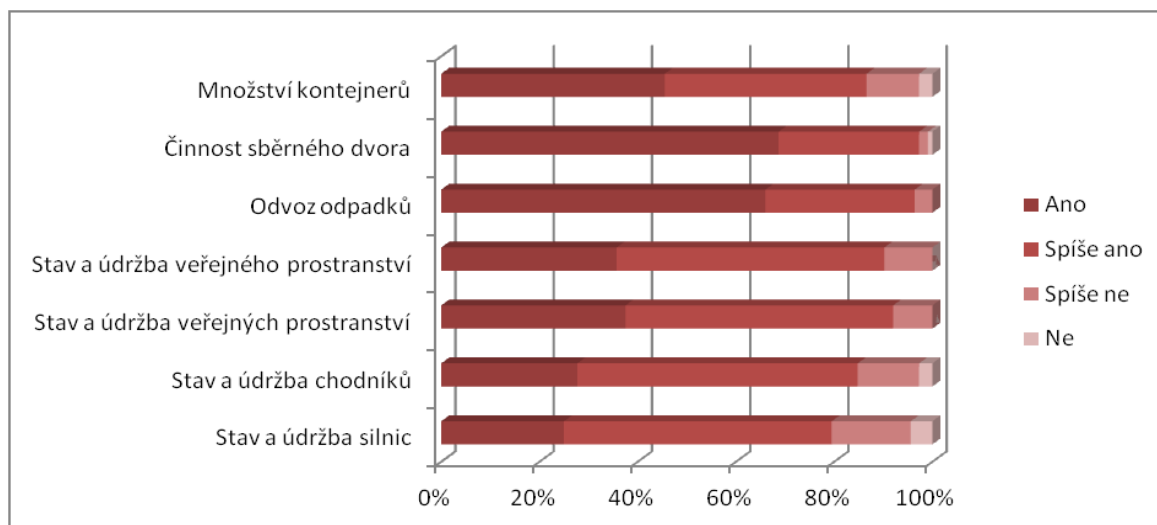
Tab. 5.2: Vliv délky bydlení v obci na podání doporučení života v obci

Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice?

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Between Groups | 3,636 | 2 | 1,818 | 4,600 | 0,012 |
| Within Groups | 43,078 | 109 | 0,395 | | |
| Total | 46,714 | 111 | | | |

Dále byla zjišťována spokojenost se stavem a údržbou silnic, chodníků, veřejných prostranství, veřejného osvětlení, s odvozem odpadků, s činností sběrného dvora a s množstvím kontejnerů v obci. Celkové vyhodnocení lze vidět na obr. 5.3. Největší spokojenost obyvatel obce je s činností sběrného dvora (88,3 %) a s odvozem odpadků (87,7 %). Naopak nejmenší spokojenost je se stavem a údržbou silnic (66,7 %) a se stavem a údržbou chodníků (70 %). To je zřejmě zapříčiněno tím, že ne ve všech lokalitách obce jsou všechny chodníky a silnice opraveny.

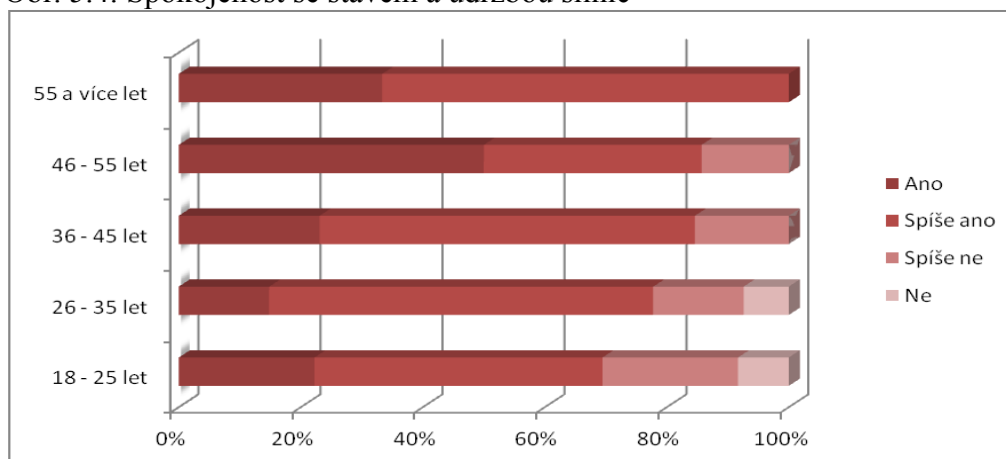
Obr. 5.3: Spokojenost s technickými službami



Z obr. 5.4 lze vidět, že se stavem a údržbou silnic, která ve výzkumu vyšla jako služba, se kterou jsou respondenti nejméně spokojeni, jsou nejvíce nespokojeni lidé mladšího věku od 18 – 35 let. Naopak nejvíce spokojeni jsou lidé starší 55 let. Analýza rozptylu nepotvrdila vliv pohlaví na spokojenost se stavem a údržbou silnic (příloha 4, tab. 55).

Nejlépe byla hodnocena služba sběrného dvora kde opět ženy i muži hodnotili téměř stejně. Index spokojenosti u mužů byl 90 % a u žen 87 %. Lze vidět, že ženy jsou o něco více kritické ať už u stavu a údržby silnic, tak i u činnosti sběrného dvora. Celkově nebyly zaznamenány mezi jednotlivými skupinami velké rozdíly v jejich spokojenosti. Na obr. 5.4 je zobrazena spokojenost jednotlivých věkových skupin se službou, která byla hodnocena nejhůře, tedy se stavem a údržbou silnic.

Obr. 5.4: Spokojenost se stavem a údržbou silnic



5.3 Spokojenost s ostatními poskytovanými službami v obci

Předmětem dalšího zkoumání bylo, jak respondenti souhlasí s danými tvrzeními, které se týkaly života v obci a služeb, které jsou zde poskytovány. V tabulce 5.3 jsou zobrazeny celkové četnosti odpovědí, jejich procentní vyjádření, průměrná známka každého tvrzení, podle známkování respondentů. V příloze 4 je na obr. 1 zobrazen sémantický diferenciál, na kterém lze vidět, že odpovědi mužů a žen se velmi nelišili. Pouze u hodnocení kapacity Mateřské školy se jejich názory mírně lišili. V této příloze 4 je také v tab. 57 uvedena analýza rozptylu za pohlaví, kde je opět možno vidět, že hodnocení jednotlivých tvrzení nezávisí na pohlaví a v tab. 64 – 67 jsou uvedeny indexy spokojenosti.

Tab. 5.3: Souhlas s jednotlivými tvrzeními

| Tvrzení | absolutní četnosti (relativní četnosti v %) | | | | | Průměrná známka |
|--|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| V obci je dostatečné množství sportovišť. | 38 (33,9 %) | 47 (42 %) | 25 (22,3 %) | 2 (1,8 %) | 0 (0 %) | 1,92 |
| Svoz odpadků probíhá pravidelně dle harmonogramu. | 87 (77,7 %) | 24 (21,4 %) | 1 (0,9 %) | 0 (0 %) | 0 (0 %) | 1,23 |
| Ordinační doby lékařů na zdravotním středisku jsou výborné. | 20 (17,9 %) | 50 (44,6 %) | 27 (24,1 %) | 10 (8,9 %) | 5 (4,5 %) | 2,37 |
| Otevírací doba lékárny mi vyhovuje. | 72 (64,3 %) | 27 (24,1 %) | 7 (6,3 %) | 6 (5,4 %) | 0 (0 %) | 1,53 |
| Otevírací doba na poště je stanovena velmi dobře. | 18 (16,1 %) | 30 (26,8 %) | 32 (28,6 %) | 12 (10,7 %) | 20 (17,9 %) | 2,87 |
| Úřední hodiny na OÚ jsou stanoveny bez ohledu na potřeby občanů. | 20 (17,9 %) | 48 (42,9 %) | 26 (23,2 %) | 12 (10,7 %) | 6 (5,4 %) | 2,43 |
| V obci je dostatek zeleně. | 42 (37,5 %) | 46 (41,1 %) | 22 (19,6 %) | 2 (1,8 %) | 0 (0 %) | 1,86 |
| Kapacita mateřské školy je dostatečná. | 14 (12,5 %) | 24 (21,4 %) | 34 (30,4 %) | 27 (24,1 %) | 13 (11,6 %) | 3,01 |
| Základní škola poskytuje svým žákům výborné vzdělání. | 13 (11,6 %) | 31 (27,7 %) | 55 (49,1 %) | 11 (9,8 %) | 2 (1,8 %) | 2,63 |

V obci je dostatečné množství sportovišť

Průměrná hodnota pro míru souhlasu s tímto tvrzením je 1,92. Respondenti s tímto tvrzením tedy téměř zcela souhlasí. Nejvíce s tímto tvrzením nesouhlasí lidé ve věku 36 – 45 let (2,12), studenti (2,05) a respondenti ve věku 55 a více let (2,00) stejně jako respondenti, kteří nemají žádné dítě (2,00). Nejvíce pak s tímto tvrzením souhlasí lidé ve věku 46 – 55 let (1,79), respondenti, kteří mají 3 a více dětí (1,83) a stejně tak lidé od 18 – 25 let (1,83). Nejčastěji udělovanou známkou byla 2 (42 %). Z těchto výsledků, nevyplyvá žádný obecný vzorec, jak respondenti hodnotili.

Svoz odpadků probíhá pravidelně dle harmonogramu

Nejčastěji respondenti udělovali známku 1 (77,7 %). Tudiž s tímto tvrzením absolutně souhlasí respondenti ve věku 55 a více let (1) a také důchodci (1), pak věková skupina 46 – 55

let (1,07) a osoby samostatně výdělečně činné (1,18). Naopak průměrně nejnižší známku udělili nezaměstnaní (2), věková skupina 18 – 25 let (1,33) a studenti (1,32). Mladí lidé průměrně hodnotili o něco hůře, zřejmě z důvodu, že se o tuto problematiku odvozu odpadků až tak nezajímají a přesně neví, jak a kdy odvoz probíhá. Ženy o něco více souhlasí s tímto tvrzením (1,20) než muži (1,27). Celková průměrná hodnota pak byla stanovena na 1,23. Žádné podstatné rozdíly v hodnocení mezi skupinami nebyly zaznamenány.

Ordinační doby lékařů na zdravotním středisku jsou výborné

Nejčastější odpovědí byla hodnota 2 (44,6 %). Průměrná hodnota, která byla udělována je 2,37. Nejvíce s tímto tvrzením nesouhlasí osoby samostatně výdělečně činné (2,82) a studenti (2,74). Naopak nejvíce respondentů, kteří si myslí, že jsou ordinační doby lékařů na zdravotním středisku výborné, jsou respondenti na rodičovské dovolené (1,92) a respondenti starší 55 let (2,11). Z toho tedy vyplývá, že tyto ordinační hodiny vyhovují nejvíce lidem, kteří jsou povětšinu času doma a mohou tedy na zdravotní středisko přijít kdykoliv.

Otevírací doba lékárny mi vyhovuje

Respondenti nejčastěji udělovali známku 1 (64,3 %), tedy, že jim doba lékárny zcela vyhovuje. Průměrná hodnota byla 1,53. Absolutně spokojeni s otevírací dobou lékárny jsou nezaměstnaní (1). Respondenti na rodičovské dovolené jsou také velmi spokojeni (1,08) a důchodci také (1,14). Naopak nejméně s otevírací dobou lékárny jsou spokojeni studenti (2,11) a respondenti, kteří nemají žádné děti (2,00). Opět tedy lze říci, že respondenti, kteří tráví většinu času doma a nebo nechodí do práce, jsou s otevírací dobou lékárny nejvíce spokojeni, protože tam mohou jít kdykoliv podle své potřeby.

Otevírací doba na poště je stanovena velmi dobře

Nejčastěji míra souhlasu byla vyjádřena hodnotou 3 (28,6 %). Průměrná hodnota pak byla 2,87. Nejméně spokojeni s otevírací dobou na poště, jsou studenti (3,32), pak lidé, kteří nemají žádné děti (3,08) a lidé ve věku 18 – 25 let (3,03). Jedná se tedy o převážně mladé respondenty, kteří většinu denního času tráví mimo svůj domov a tak je pro ně těžší se na poštu v jejích otevíracích hodinách dostat. Naopak nejvíce s tímto tvrzením souhlasí

nezaměstnaní (2,00), důchodci (2,00) a lidé starší 55 let (2,11). Opět tedy nejvíce spokojenými jsou lidé, kteří tráví většinu času ve svém bydlišti a mohou tak na poštu jít v jakoukoliv denní dobu dle jejich potřeby.

Úřední hodiny na obecním úřadě jsou stanoveny bez ohledu na potřeby občanů

Respondenti nejčastěji toto tvrzení hodnotili číslem 2 (42,9 %). Celková průměrná udělovaná hodnota byla 2,43. Nezaměstnaní a respondenti ve věku 55 a více let, kteří hodnotili toto tvrzení shodně (2), a také respondenti ve věkové skupině 36 – 45 let (2,08), si nejvíce myslí, že hodiny na obecním úřadě jsou stanoveny bez ohledu na potřeby občanů. Naopak nejvíce s úředními hodinami jsou spokojeni studenti (3,16), respondenti, kteří nemají žádné děti (2,84) a lidé ve věku 18 – 25 let (2,72). Tito respondenti, kteří jsou spokojeni, jsou většinou mladí lidé a dá se tak předpokládat, že služeb Obecního úřadu ještě velmi nevyužívají a proto toto tvrzení hodnotili převážně kladně.

V obci je dostatek zeleně

Respondenti nejčastěji hodnotili dostatek zeleně v obci známkou 2 (41,1 %). Průměrná hodnota pak byla 1,86. S tím, že je v obci dostatek zeleně nejvíce nesouhlasí nezaměstnaní (2,50), osoby samostatně výdělečně činné (2,27) a respondenti, kteří mají 3 a více dětí (2,08). Že je v obci dostatek zeleně si naopak nejvíce myslí důchodci (1,29), respondenti starší 55 let (1,33) a lidé, kteří mají 1 – 2 děti (1,62).

Kapacita mateřské školy je dostatečná

Průměrná hodnota míry souhlasu s tímto tvrzením byla 3,01. Nejčastěji uváděnou hodnotou byla známka 3 (30,4 %). S tím, že kapacita Mateřské školy dostatečná nejvíce nesouhlasí respondenti, kteří jsou na rodičovské dovolené (3,54), pak respondenti starší 55 let (3,44) a ženy (3,39). Naopak, že je kapacita Mateřské školy dostatečná si nejvíce myslí muži (2,62), respondenti, kteří nemají žádné děti (2,63) a osoby samostatně výdělečně činné (2,64). Je zřejmé, že se situací v Mateřské škole jsou nejvíce nespokojeni respondenti, kteří mají malé děti. Ať už jsou to matky na rodičovských dovolených nebo lidé starší 55 let, kteří jsou ve většině případů prarodiči, kteří se starají o svá vnoučata v důsledku nedostatečné kapacity Mateřské školy.

Základní škola poskytuje svým žákům výborné vzdělání

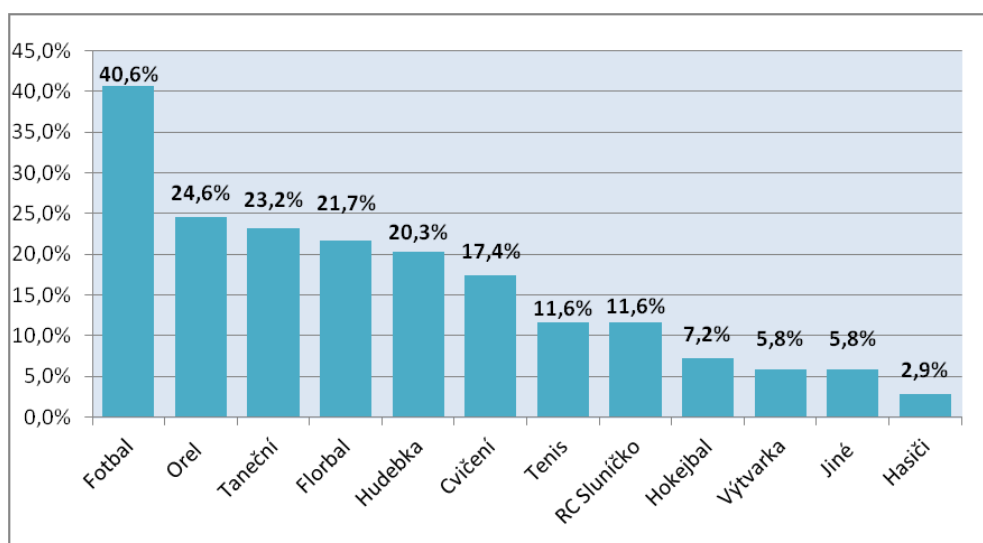
Z tabulky 5.3 lze vyčíst, že nejčastěji udělovanou hodnotou byla 3, kterou udělila téměř polovina všech respondentů (49,1 %). Průměrná míra souhlasu s tímto tvrzením byla 2,63. S tím, že Základní škola poskytuje svým žákům výborné vzdělání, nejvíce souhlasí důchodci (2), respondenti, kteří mají 1 – 2 děti (2,34) a pak shodně také respondenti ve věkové skupině 26 – 35 let a starší 55 let (2,44). Naopak respondenti, kteří nejvíce nesouhlasí s tímto tvrzením, jsou nezaměstnaní (3,50), studenti (2,84) a respondenti ve věku 18 – 25 let (2,78). Mladí lidé mohou činnost Základní školy nejvíce posoudit, jelikož není to dávno, co ji absolvovali a právě jejich hodnocení patřilo k těm nejhorším.

5.4 Spokojenost s volnočasovými aktivitami v obci

V této části bylo zjišťováno, jaké volnočasové aktivity respondenti navštěvují, jak jsou spokojeni s jejich nabídkou a zda jim připadají finančně dostupné.

Ze všech 112 respondentů odpovědělo 69 (61,6 %), že navštěvují (nebo jejich děti) nějaký volnočasový kroužek. U této otázky byla možnost zakroužkovat více odpovědí, protože někdy se stává, že děti navštěvují více kroužků najednou nebo stejně tak i dospělí. Jak lze vidět na obr. 5.5 nejvíce navštěvovanou volnočasovou aktivitou byl respondenty zvolen fotbal (40,6 %). Zřejmě z toho důvodu, že jej navštěvují chlapci a muži všech věkových kategorií, od mladších přípravků až po muže. Druhou největší organizací v obci, která se zabývá výchovou a rozvojem mládeže je Jednota Orel, kterou označilo 17 respondentů (24,6 %). Jednota Orel během roku pořádá akcí pro děti a mládež. Největší akcí je letní stanový tábor, který má vždy nějakou speciální tematiku a díky tomu každoročně na tento tábor odjíždí velký počet dětí i z okolních obcí. Pod Jednotu Orel spadá mimo jiné i kroužek florbalu, který označilo 15 respondentů (21,7 %) a prostory Orlovny využívá ke svému setkávání i Rodičovské centrum Sluníčko, které jako svou volnočasovou aktivitu označilo 8 (11,6 %) respondentů. Velká část respondentů zaznačila také obory, které se vyučují na Základní umělecké škole. Jedná se tedy o taneční výchovu (23,2 %), výtvarnou výchovu (5,8 %) a hudební výchovu (20,3 %). Další kroužky jsou navštěvovány už v menší míře.

Obr. 5.5: Využívání volnočasových aktivit



Bylo také zjišťováno, zda respondentům připadají tyto volnočasové aktivity finančně dostupné. Na tuto otázku odpovídali i respondenti, kteří nenavštěvují žádný kroužek, a to právě z důvodů aby bylo zjištěno, zda je to zapříčiněno finanční nedostupností volnočasových aktivit. Ale pouze jeden respondent zvolil odpověď spíše ne a uvedl, že přijatelná cena pro něj je 100 Kč měsíčně za jedno dítě (za jeden kroužek). Ostatní respondenti uváděli, že cena je pro přijatelná nebo spíše přijatelná. Lze proto říci, že se obec snaží dostatečně finančně podporovat jednotlivé volnočasové aktivity a proto tyto kroužky nemusí vybírat velkou částku na zajištění svého provozu od svých členů.

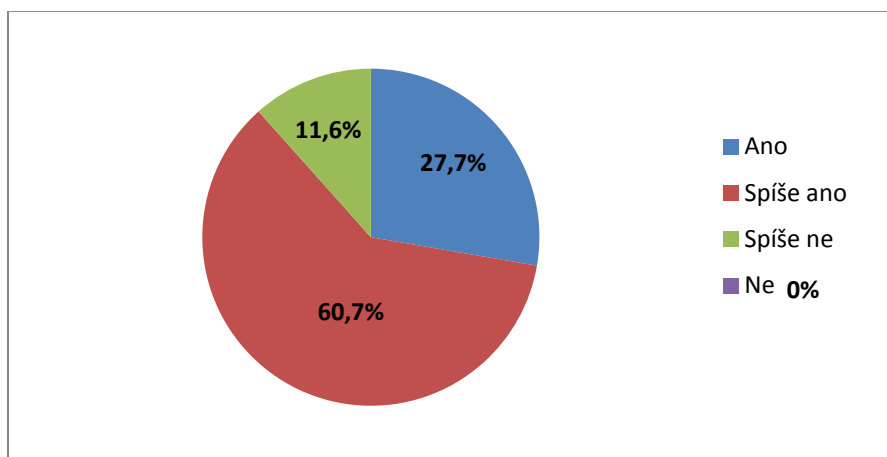
Tab. 5.4: Finanční dostupnost kroužků

| | Četnosti | Procentní podíl | Kumulativní % |
|-------------|----------|-----------------|---------------|
| Odpověď ano | 46 | 41,1 | 41,1 |
| spíše ano | 65 | 58,0 | 99,1 |
| spíše ne | 1 | 0,9 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Celkem | 112 | 100,0 | |

Byla také zjišťována spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit, která je znázorněna na obr. 5.6. 31(27,7 %) respondentů uvedlo, že jsou spokojeni, 68 (60,7 %) respondentů je spíše spokojeno a 13 (11,6 %) respondentů uvedlo, že je spíše nespokojeno s nabídkou volnočasových aktivit v obci. Celkový index spokojenosti s nabídkou volnočasových aktivit byl 73,3 %. Nejvíce jsou s touto nabídkou volnočasových aktivit

spokojeni respondenti, kteří mají 3 a více dětí (76,7 %) a stejně tak lidé, kteří mají 1- 2 děti (76,7 %) a naopak nejméně jsou spokojeni respondenti, kteří nemají žádné děti (66,7 %). Respondenti, kteří mají děti mají zřejmě větší přehled a volnočasových kroužcích a jsou s touto nabídkou tedy více spokojeni. Volnočasovými aktivitami, které v obci nejvíce chybí, byly nejčastěji uváděny plavání a hudební a taneční kroužek pro malé děti do 6 let. Objevily se i návrhy jako motokrosově zázemí, bojové sporty, squash a atletika. V příloze 4 tab. 67 je znázorněn celkový index spokojenosti s volnočasovými aktivitami a jejich dostupností.

Obr. 5.6: Spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit



5.5 Spokojenost s kulturními akcemi

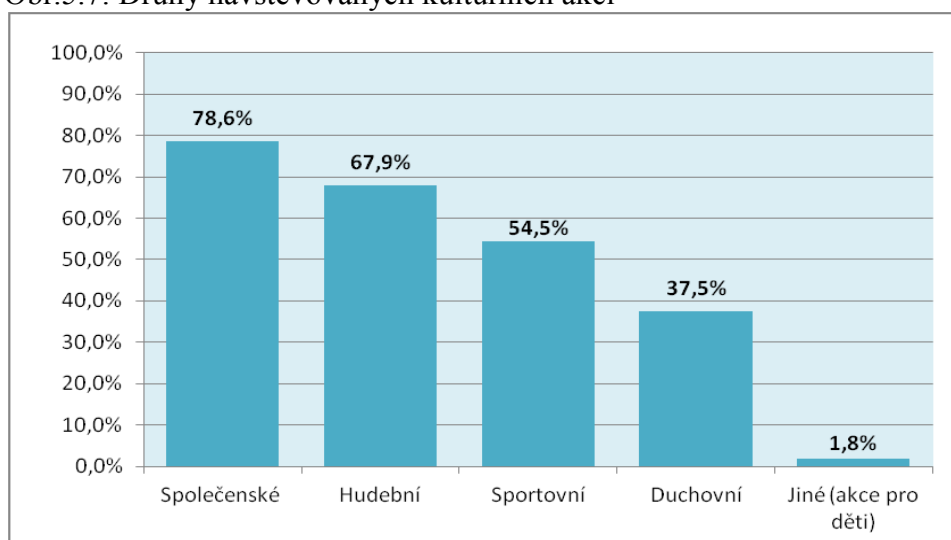
Frekvence návštěv kulturních akcí je zobrazena v tabulce 5.5. Nejčastěji respondenti navštěvují kulturní akce nejméně 1x za půl roku (73,2 %). Žádný respondent neuvedl, že akce nikdy nenavštěvuje. Je tedy zřejmé, že kultura je v obci velmi vyhledávána a respondenti se ve svém volném čase rádi pobaví a odreagují. Mezi frekvencí návštěv jednotlivých skupin nebyly zjištěny žádné významné rozdíly.

Tab. 5.5: Návštěvy kulturních akcí

| | Četnosti | Procentní podíl | Kumulativní % |
|-------------------------------|----------|-----------------|---------------|
| Odpověď minimálně 1x za měsíc | 15 | 13,4 | 13,4 |
| minimálně 1x za půl roku | 82 | 73,2 | 86,6 |
| minimálně 1x za rok | 15 | 13,4 | 100,0 |
| nikdy | 0 | 0 | 100,0 |
| Celkem | 112 | 100,0 | |

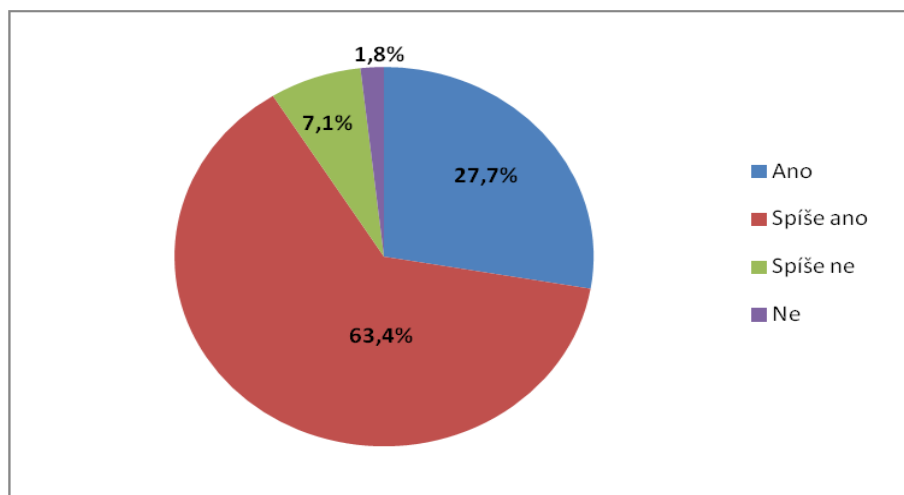
Nejčastěji respondenti navštěvují společenské akce. Poté jsou velmi oblíbené také hudební a sportovní akce. Společenské akce nejvíce navštěvují lidé, kteří mají 1 – 2 děti, poté lidé ve věkové skupině 18 – 25 let a zaměstnaní. Hudební akce jsou nejvíce vyhledávány respondenty ve věkové skupině 18 – 25 let stejně jako akce sportovní, které jsou také nejvyhledávanější respondenty, kteří nemají žádné dítě. Sportovní akce navštěvují více muži než ženy. Naopak duchovní akce jsou navštěvovány více ženami než muži a také více lidmi, kteří mají 3 a více dětí než respondenty, kteří nemají žádné dítě. Respondenty bylo také uvedeno, že navštěvují akce pro děti, konkrétně to uvedly 2 ženy.

Obr.5.7: Druhy navštěvovaných kulturních akcí



Z obr. 5.8 lze vidět že, 31(27,7 %) respondentů uvedlo, že je spokojeno, 71(63,4 %) respondentů je spíše spokojeno, 8 (7,1 %) respondentů spíše nespokojeno a 2 (1,8 %) respondenti jsou nespokojeni s nabídkou akcí. Nejméně spokojeni s nabídkou akcí byli respondenti ve věku 26 – 35 let a ve věku 18 – 25 let. Nejvíce spokojeni jsou respondenti ve věku 46 – 55 let a také respondenti starší 55 let. Ženy jsou o něco více nespokojeny než muži. Respondenti měli poté možnost vyjádřit se k tomu, jaké akce jim v obci scházejí. Objevovaly se pouze dvě odpovědi a to koncerty populární hudby (rock, pop) a diskotéky. Mladí lidé jsou více nespokojeni zřejmě z důvodů, že v obci se pořádá velmi mnoho folklórních akcí, ale naopak se nepořádají téměř žádné události s jinou tematikou, která by mladé obyvatele obce zaujaly.

Obr. 5.8: Spokojenost s nabídkou kulturních akcí

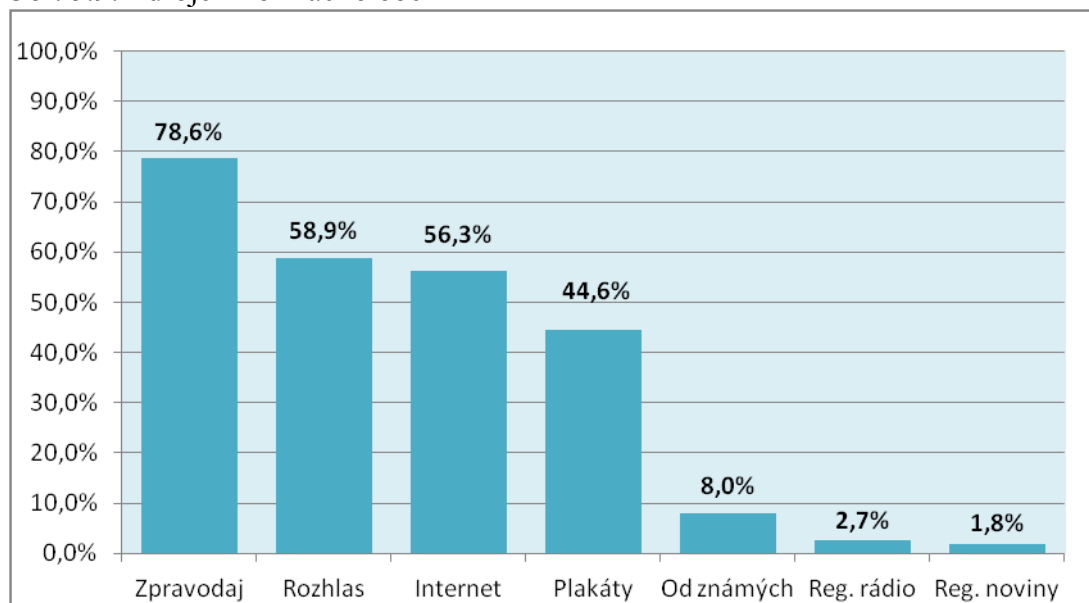


5.6 Informovanost o dění v obci a prezentace obce

Z obrázku 5.9 lze vidět, že nejčastěji respondenti získávají informace o obci z obecního zpravodaje, který vychází 4x do roka. Dále také informace čerpají z obecního rozhlasu, který každodenně ohlašuje informace o dění v obci a také respondenti hojně navštěvují internetové stránky obce. Na webové stránky jsou každodenně vkládány v písemné formě informace, které byly vyhlášeny obecním úřadem, a je zde také archiv obecních zpravodajů. Velkým zdrojem informací pro respondenty jsou také plakáty na nástěnkách, které jsou umístěny po celé obci. Naopak nejméně informací respondenti získávají z regionálních rádií a regionálních novin a časopisů. Může to být způsobeno tím, že respondenti tak často neposlouchají rádia nebo si nekupují regionální noviny. Avšak je zde i možnost, že respondenti nemají tyto informace v rádiích nebo novinách jak získat, protože se obec dostatečně v tomto směru nereprezentuje a tyto média nijak zvláště nevyužívá. Respondenti také uvedli, že některé informace nejčastěji získávají mluveným slovem od svých známých nebo přátel.

O dění v obci je 42 (37,5 %) respondentů dostatečně informováno, spíše dostatečně je informováno 64 (57,1 %) a spíše nedostatečně je informováno 6 (5,4 %) respondentů. Žádný respondent neuvedl, že je nedostatečně informován o dění v obci. Lze tedy říci, že informace obyvatelům se obec snaží přinášet v co nejvíce formách a v dostatečném množství tak, aby si k těmto informacím každý respondent nějakým způsobem našel cestu a tyto informace mu byly sděleny.

Obr. 5.9: Zdroje informací o obci



Opět nastává trend v cestování a trávení volného času na dovolených v tuzemských lokalitách, které tak v čím dál větší míře dostávají přednost před těmi zahraničními. Ať už z důvodů finančních, tak i z důvodů potřeby a přání poznat svoji rodnou zem. Proto se i obce snaží na své území přilákat co nejvíce turistů. V této části tedy bylo zjišťováno, zda se obec dostatečně prezentuje ve sféře cestovního ruchu a respondenti také měli možnost uvést jejich návrh na zvýšení prezentace obce a to hlavně z důvodu umístění obce ve vinařské oblasti. Celkově si 10 (8,93 %) respondentů myslí, že se obec dostatečně prezentuje v této sféře, 72 (64,29 %) respondentů zaznačilo odpověď spíše ano, spíše ne zaznačilo 29 (25,89 %) respondentů a ne 1 (0,89 %) respondent.

Muži jsou s prezentací obce o něco více nespokojeni než ženy. Co se týká věkových skupin, tak nejvíce s prezentací obce jsou spokojeni a spíše spokojeni respondenti ve věku 18 – 25 let, spíše nespokojeni a nespokojeni jsou nejvíce respondenti ve věku 46 – 55 let. Respondenti, kteří nemají žádné děti, jsou s prezentací obce více spokojeni než respondenti, kteří mají 1- 2 děti. Nejméně jsou pak s prezentací obce spokojeni respondenti, kteří mají 3 a více dětí.

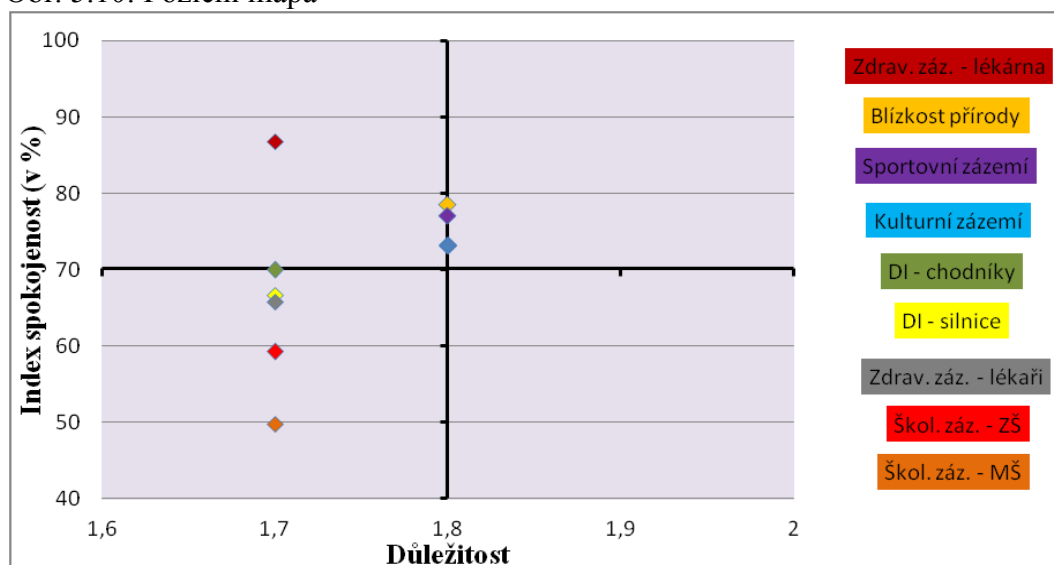
5.7 Výsledné hodnocení spokojenosti obyvatel

Po vyhodnocení všech otázek byla vytvořena poziční mapa. Na jedné ose jsou znázorněny průměrné hodnoty důležitosti, které byli jednotlivých službám a faktorům

přiřazovány a na druhé ose jsou procentní hodnoty indexu spokojenosti s jednotlivými službami. Z poziční mapy, která je zobrazena na obr. 5.10 lze vidět, že respondenti zvolili nejvíce důležité zdravotní zázemí, školské zázemí a dopravní infrastrukturu. Nejvíce jsou spokojeni s činností lékárny. Na hranici se pohybuje stav a údržba chodníků. S nimi jsou respondenti také více spokojeni než s dalšími pro ně důležitými službami.

Ve třetím kvadrantu jsou zobrazeny služby, které jsou pro respondenty nejvíce důležité a respondenti jsou s nimi nejméně spokojeni. Jsou to faktory, na kterých by obec měla zapracovat a zvýšit tak spokojenost obyvatel s těmito službami. Patří sem stav a údržba silnic, ordinační doby lékařů na zdravotním středisku, úroveň výuky na Základní škole a kapacita Mateřské školy. Na hranici prvního a třetího kvadrantu lze vidět služby nebo faktory, které jsou pro respondenty průměrně důležité, ale jsou s nimi v zásadě spokojeni. Je zde umístěno sportovní a kulturní zázemí a také blízkost přírody. Ve druhém a čtvrtém kvadrantu se nevyskytují žádné body. Tudiž respondenti zvolili všechny faktory jako pro ně důležité pro spokojený život v obci.

Obr. 5.10: Poziční mapa



6 Návrhy a doporučení pro zvýšení spokojenosti obyvatel

Ze získaných dat a jejich postupného vyhodnocení vyplynula určitá doporučení, která by mohla být zastupitelstvu obce Dolní Bojanovice inspirací pro zvýšení spokojenosti obyvatel obce.

Doporučení života v obci

Podle celkového vyhodnocení bylo zjištěno, že 92,8 % obyvatel by rozhodně doporučilo a spíše doporučilo život v obci, pouze 7,2 % respondentů by spíše nedoporučilo a rozhodně nedoporučilo tento život v obci. Přičemž 93,88 % respondentů žijících v obci více než 10 let by život v obci rozhodně doporučilo nebo spíše doporučilo. Nejméně by život v obci doporučili respondenti žijící v obci méně než 5 let (83,33 %), jejichž procento je zřejmě tak vysoké, protože bylo dotazováno pouze 6 respondentů žijících v obci méně než 5 let. Je to zřejmě způsobeno tím, že respondenti, kteří v obci žijí krátce, se přistěhovali z okolních měst a jsou více zvyklí na větší počet a lepší dostupnost služeb než je tomu v obci. Je proto tedy v zájmu obce, snažit se o rozvoj, větší množství a lepší dostupnost služeb a to větší podporou místních drobných živnostníků. I přes tyto zjištěné skutečnosti je výsledek celkové spokojenosti a doporučení života velmi pozitivní.

Důležité služby pro spokojený život v obci

Z výsledků poziční mapy vyplynulo, že pro respondenty je nejdůležitější školské a zdravotní zázemí a také dopravní infrastruktura. Nejhuře ze všech byla hodnocena kapacita Mateřské školy, která momentálně je 100 dětí. Tato kapacita je již několik let naplněna a i proto se nepodařilo spoustu malých dětí do této školy umístit. Pro rozšíření Mateřské školy již bohužel není moc prostoru. Přednost dostávají děti předškolního věku a děti, jejichž rodiče mají zaměstnání. Doporučení pro obec je, že když už není možnost vybudování další třídy, aby se alespoň pokoušela zajistit dětem, které do místní Mateřské školy nejsou z nejrůznějších důvodů přijaty, místa v Mateřských školách v okolních vesnicích, kde kapacita není naplněna.

Méně spokojeni byli respondenti také s úrovní poskytovaného vzdělání na Základní škole. Základní škola prošla v posledních letech velkou personální obměnou. Technické

zázemi Základní školy se rok od roku zlepšuje a má předpoklady pro výbornou vzdělávací úroveň. Z Obecního zpravodaje bylo zjištěno, že škola si v roce 2011 sama realizovala průzkum spokojenosti svých žáků a jejich rodičů, a také zaměstnanců. Jejich výsledky byly oproti předchozím výzkumům o něco lepší. Obec jako zřizovatel Základní školy má určité pravomoci, kterými může usměrňovat její činnost. Lze jí tedy doporučit, aby se co nejvíce věnovala podpoře školské činnosti a vzdělávání svých mladých občanů.

S ordinačními dobami lékařů na zdravotním středisku respondenti také nebyli velmi spokojeni. Na zdravotním středisku ordinuje praktický, dětský a zubní lékař. Po konzultaci s místostarostkou obce bylo zjištěno, že v pravomoci obce není nařizovat lékařům jejich ordinační doby. Přesto se obec může pokusit tyto ordinační doby upravit nějakou dohodou s lékaři. Poté je již na samotných lékařích, zda budou ochotni tuto dohodu akceptovat. Lze tedy pouze doporučit, aby se obec pokoušela najít kompromis mezi preferencemi lékařů a jejich pacientů.

Dopravní infrastrukturu respondenti opět hodnotili jako pro ně velmi důležitou, ale se stavem a údržbou silnic a chodníků již nejsou velmi spokojeni. O něco více jsou nespokojeni se silnicemi a jejich stavem. I když ve většině lokalitách obce jsou silnice opraveny a jsou ve velmi dobrém stavu, najdou se v obci také lokality, kde silnice nejsou v dobrém technickém stavu. Některé jejich nedostatky jsou způsobeny přírodními vlivy, především v zimních měsících. Doporučit obci tedy lze, aby se nadále snažila získávat finanční prostředky na opravu a údržbu silnic, ať už ze svého rozpočtu nebo pomocí získávání dotací od Evropské unie. Stejně jako u silnic, tak i u chodníků jsou lokality, kde chodníky buď úplně chybí, nebo nejsou opraveny. Největším problémem u chodníků je jejich propadnutí, a nebo jejich kývající se dlažba. Nelze tedy obci doporučit nic jiného, než aby stejně jako u silnic, dbala na bezpečnost svých obyvatel a tyto chodníky se snažila vrátit do co nejlepšího technického stavu.

Nejvíce byli respondenti spokojeni s otevírací dobou lékárny, která patří do zdravotního zázemí obce a je tedy pro respondenty velmi důležitá. Lékárna je otevřena každý všední den a to až do pozdějších odpoledních hodin. Tady obec opět nemá žádnou pravomoc ve stanovení otevírací doby, může zase jenom doporučit nebo navrhnout vedoucí lékárny, aby například místo jednoho dne, kdy je lékárna otevřena až do 18 hodin, byla takto dlouho otevřena ještě jeden den, aby lidé, kteří pracují mimo obec, měli větší možnost lékárnu

v jejích otevíracích dobách navštívit. Ale protože, většina respondentů je s otevírací dobrou spokojena není moc nutné tuto otevírací dobu měnit.

O něco méně důležité faktory pro spokojený život v obci byly respondenty zvoleny kulturní a sportovní vyžití a také blízkost přírody. Z těchto faktorů byla nejmenší spokojenost s kulturním vyžitím v obci.

Obec je ve svém okolí známá jako velmi si zakládající na dodržování tradic a je také známá svým kulturním vyžitím. Pořádají se zde různé sportovní, společenské, hudební a také duchovní akce. Ty jsou pořádány především jednotlivými organizacemi, které v obci působí. Některé z těchto akcí jsou podpořeny také ze strany obce. Jsou to ale především události zaměřené na tradice, vinařství, kroje a cimbálovou nebo dechovou hudbu. Těchto akcí se v obci pořádá dostatečné množství a jsou navštěvovány lidmi z blízkého i dalekého okolí. Ostatní kulturní vyžití však již obcí tak podporované není a organizace si je musí financovat celé samy bez podpory obce. Doporučení pro obec tedy zní, aby se zajímala i o jiné akce než pouze o ty folklórní. I události jiného rázu mohou do obce přivést nové návštěvníky, a nebo také hlavně uspokojit obyvatele obce. Z průzkumu vyplynulo, že respondentům v obci nejvíce chybí koncerty populární hudby a také diskotéky. Tyto akce nejsou organizacemi zřejmě pořádány z důvodů již zmíněné malé podpory ze strany obce. Proto návrhem je, aby se obec několikrát do roka snažila spolu s některou z místních organizací, tuto potřebu svým obyvatelům uspokojit a to především v letních měsících, kdy je obec navštěvována turisty.

Pro spokojený život v obci je také podle respondentů nutné mít sportovní vyžití. V obci jsou 2 fotbalové hřiště, 3 tenisové kurty, 2 umělé hřiště z toho jedno také s tartanovým oválem pro běh. Nachází se zde i několik dětských hřišť s prolézačkami a pískovištěm. Doporučením pro obec je zlepšit technické stavy některých dětských hřišť a doplnit je více lavičkami. Některá sportoviště, především fotbalová hřiště a tenisové kurty nejsou nyní v dobrém technickém stavu, proto lze obci doporučit, aby věnovala pozornost i těmto sportovištím a snažila se získávat další finance, aby tato hřiště mohla být opravena a lépe sloužila obyvatelům obce v jejich volném čase. V současné době bylo požádáno o dotace na rozšíření tělocvičny Základní školy, která by pak měla sloužit jako víceúčelová hala. Tento záměr obce je rozhodně krokem směrem dopředu a přispěl by k lepšímu sportovnímu zázemí obce.

Respondenti také zvolili, že je pro ně důležitá blízkost přírody. Obec leží v krajině obklopené lesy, poli a loukami. Proto s tímto faktorem jsou respondenti také velmi spokojeni. Kromě toho na veřejných prostranstvích, v parcích i okolí obce jsou vysázeny květiny a stromy, které obec celkově ozeleňují. V nedávné době bylo také vysázeno několik desítek ovocných stromů, s čímž pomáhali také žáci Základní školy. Doporučení pro obec zní, aby i přes velkou spokojenost respondentů se zelení, pokračovala ve vysazování stromů a rostlin například i v méně viditelných lokalitách obce a vytvářela tak atraktivnější prostředí pro své obyvatele i návštěvníky.

Ostatní služby

Z technických služeb nejvíce byli respondenti spokojeni s činností sběrného dvora a s odvozem odpadků. Obec se v posledních letech velmi snaží o rozvoj aktivit v odpadovém hospodářství. V roce 2011 byl zbudován sběrný dvůr, díky kterému ubylo tzv. „černých skládek“ a životní prostředí v okolí obce je tak méně znečišťováno. Svoz odpadků probíhá pravidelně a občanům jsou přímo k nim do domovů roznášeny pytle na třídění odpadu. Pokud se stane, že někomu pytle chybí, může si je bezplatně vyzvednout na Obecním úřadě. V této činnosti obci tedy není téměř co vytknout a lze doporučit pouze, aby i nadále v této snaze o lepší životní prostředí pokračovala. Kontejnery, jejichž množství bylo respondenty také hodnoceno velmi kladně, jsou umístěny u obchodů s potravinami, na Obecním úřadě a na dalších veřejných místech. Obyvatelé zde mohou vyhazovat plasty, sklo, papír, baterie a menší elektronická zařízení. Vzhledem k tomu že se obec, jak už bylo psáno, snaží o kvalitní odpadové hospodářství, i tato služba je poskytována na velmi dobré úrovni a lze doporučit na této úrovni setrvat.

Dalšími technickými službami, které byly respondenty hodnoceny, je stav a údržba veřejných prostranství a také stav a údržba veřejného osvětlení. O veřejná prostranství se starají zaměstnanci Obecního úřadu. Tyto prostranství jsou osazena květinami a stromky, která dávají obci lepší estetický vzhled. Je důležité o tento vzhled obce pečovat, jednak kvůli obyvatelům obce aby se zde cítili dobře ale také kvůli projíždějícím cykloturistům. Čím více je obec udržovaná a na pohled krásná, tím více je pravděpodobné, že se více dostane do povědomí turistů. O tyto prostranství je nejvíce dbáno na Hlavní ulici, ovšem bylo by určitě vhodné, kdyby bylo více postaráno i o prostranství na méně viditelných místech.

Co se týká veřejného osvětlení, probíhá v nynější době jeho postupná rekonstrukce. Je to pro obec určitě velmi vhodné. Staré veřejné osvětlení sloužilo spoustu let a nyní je nahrazováno úspornějšími alternativami. Je to velká investice, která však byla potřeba a určitě do příštích let to je ze strany obce velmi dobrý krok.

V obci je pobočka České pošty, s jejíž otevírací dobou respondenti nebyli velmi spokojeni. Pošta je otevřena každý všední den na 6 hodin denně. Pouze v pondělí je pošta otevřena do 17 hodin, ostatní dny jen do 16 hodin. Opět lidé, kteří pracují mimo, obec nemají velké možnosti si na poště cokoli vyřídit a musí tak ve velké míře psát plnou moc, aby jim například rodinní příslušníci, kteří mají lepší možnosti v otevírací době se na poštu dostat, vyzvedli doporučené balíčky a tak podobně. Obec již jednou podávala žádost na České poště, ale tato žádost nebyla směřována na otevírací dobu. Doporučení pro obec v této problematice je tedy takové, aby podala opět žádost na České poště, tentokrát na prodloužení její otevírací doby alespoň v jeden den.

S úředními hodinami na Obecním úřadě respondenti také byli mírně nespokojeni. Úřední hodiny na obecním úřadě jsou stanoveny na pondělí, středu a pátek, přičemž v pondělí a ve středu jsou do 17 hodin a v pátek pouze dopoledne. Lze tedy doporučit, aby se obec snažila získat informace od občanů, kteří na Obecní úřad chodí, jaká úřední doba by jim nejvíce vyhovovala a tyto informace poté vyhodnotit a popřípadě se jim přizpůsobit, aby tak mohl Obecní úřad lépe sloužit svým občanům.

Informovanost o dění v obci a prezentace obce

Obec má zřízené webové stránky, kde obyvatelé mohou najít téměř všechny informace, které potřebují. Jsou zde informace o otevíracích dobách veřejných institucí, archiv obecních zpravodajů nebo také plán akcí, které se v obci pořádají a jejich fotogalerie a spousta dalších užitečných informací. Webové stránky jsou denně aktualizovány a tak poskytují svým návštěvníkům přesné informace. V dnešní době je to určitě velmi důležitý nástroj pro komunikaci se svými obyvateli. V této činnosti by obec rozhodně měla nadále ve stejném nasazení pokračovat. Obec vydává čtvrtletně obecní zpravodaj, kde své obyvatele v nejrůznějších článcích informuje o každodenním životě v obci. Tento zpravodaj roznášíjí bezplatně zastupitelé obce obyvatelům až do jejich domácností. Dvakrát za den, dopoledne a odpoledne, také obecní rozhlas hlásí nové informace. Každý občan nebo

organizace si za poplatek může nechat cokoliv rozhlasem vyhlásit. Tyto informace jsou poté vloženy na webové stránky, pro obyvatele, kteří v době hlášení nejsou v obci přítomni. Dalším nástrojem pro informování občanů jsou plakáty na nástěnkách, které jsou umístěny po celé obci. Na nástěnky mohou organizace své plakáty umísťovat bezplatně. Povinností obce je mít úřední desku a zde zveřejňovat informace o ní samotné. Obec Dolní Bojanovice svým obyvatelům poskytuje dostatečně velké množství způsobů přenášení informací, které jsou pro její obyvatele důležité.

Více než čtvrtina respondentů uvedla, že se podle nich obec dostatečně neprezentuje v turistické sféře. Jako doporučení lze navrhnout, aby se obec snažila více spolupracovat, i přes jejich neochotu, s vinaři a přilákali tak do obce více turistů. Obcí prochází vinařské i cyklistické stezky a v letních měsících jí projíždí velké množství turistů a proto by bylo velmi přínosné pro obec, aby kromě svého příjemného prostředí, přilákala tyto turisty i na dobré víno a pohostinnost místních obyvatel a také je přesvědčila, aby v obci zůstali přes noc a k tomu využili, některý z penzionů, který se v obci nacházejí. V obci není žádná větší kulturní památka, tudíž folklórní akce, které se zde pořádají, jsou jedinou větší atrakcí pro turisty. V návrzích respondentů na lepší prezentaci obce byly často uváděny regionální noviny a rádia. V tomto ohledu by tato média mohla být opravdu velmi přínosná a přilákat do obce více návštěvníků a zvýšit tak povědomí o ní samotné. K propagaci obce by také mohl přispět menší billboard u silnice na trase mezi městy Hodonín a Břeclav, který by projíždějící informovat o akcích, které se v obci pořádají.

7 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou obyvatelé obce Dolní Bojanovice spokojeni s poskytovanými službami v obci. Bylo zjištěno, s čím jsou obyvatelé nejvíce spokojeni a také, které služby podle nich mají nějaké nedostatky. Zjišťováno také bylo, co jim v obci chybí a co je pro ně nejdůležitější pro spokojený život v obci.

Tyto výsledky a doporučení byly předány zastupitelstvu obce, aby se jimi případně inspirovali a měli přehled o tom, s čím jsou obyvatelé obce nejvíce a s čím nejméně spokojeni. Na základě těchto výsledků a doporučení pak mohou zastupitelé určit určité kroky ke zvýšení této spokojenosti.

Celkově hodnocení respondentů všech otázek týkajících se života v obci dopadlo víceméně kladně. Dá se říci, že z výsledků průzkumu nevyšla žádná služba jako velmi špatná. Naopak velmi kladně byl hodnocen sběrný dvůr a celkové odpadové hospodářství. Kulturní a společenské vyžití bylo průměrně hodnoceno také velmi dobře. Největší nedostatky byly zjištěny v otevíracích dobách veřejných institucí. K těmto otevíracím dobám obec nemá žádné pravomoci, bylo však doporučeno, aby se pokusila nějakou domluvou či výzvou tyto otevírací doby na poště a na zdravotním středisku změnit či alespoň jeden den v týdnu prodloužit do pozdějších odpoledních hodin, aby i lidé dojíždějící z práce z okolních měst mohli své potřeby v těchto institucích uspokojit.

Největší nespokojenost byla zjištěna s kapacitou Mateřské školy. I když má celkovou kapacitu 100 dětí, musí každoročně několik dětí nepřijmout. Vybudování nové třídy by bylo velmi nákladné a jako investice do příštích let také riskantní. Počet rozených dětí se může rok od roku lišit a kapacita by tak zase nemusela být naplněna a provoz další třídy by byl finanční zátěží. Proto bylo obci doporučeno, aby se snažila zajišťovat dětem, které nemohli být z nejrůznějších důvodů přijaty, místa v Mateřských školách v okolních obcích, kde kapacita naplněna nebyla.

Určité nedostatky má obec také ve své prezentaci ve sféře cestovního ruchu. Shodla se na tom více než čtvrtina respondentů. Doporučením tedy bylo, aby se obec snažila více spolupracovat především s místním spolkem vinařů, ale také i s ostatními organizacemi v obci a pořádat nejrůznější akce, které do obce přivedou nové návštěvníky. Tyto akce je také

potřeba prezentovat v regionálních rádiích. Přispět k prezentaci a zviditelnění obce by také mohl menší billboard u silnice mezi městy Hodonín a Břeclav.

Na základě zjištění získaných výzkumem, lze obecně říci, že obec Dolní Bojanovice je atraktivním a stále se rozvíjícím místem pro spokojený život. Poskytuje svým občanům všechny nejzákladnější služby, které se postupně snaží zdokonalovat a rozšiřovat. V některých oblastech má obec nějaké nedostatky ale postupnou snahou vedení obce a pomocí vhodného přístupu zlepšit tyto problémové oblasti by mohlo dojít k jejich zlepšení a tím i dojít k následnému zlepšení spokojenosti obyvatel obce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] KANUK, Leslie Lazar a Leon G. SCHIFFMAN. *Nákupní chování*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2004. 633 s. ISBN 80-251-0094-4.
- [2] KOLEKTIV AUTORŮ. *Dolní Bojanovice*. Tiskárna Lelka, 1996. 183 s
- [3] KOLEKTIV AUTORŮ. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*. 1. vyd. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2005. 104 s. ISBN 80-239-6154-3.
- [4] KOLEKTIV AUTORŮ. *Příručka pro člena zastupitelstva obce*. 1. vyd. Svaz měst a obcí České republiky, Praha 2006. 180 s. ISBN 80-978-239-8318-0.
- [5] KOTLER Philip et al. *Moderní marketing*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- [6] KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG. *Marketing*. Praha: Grada Publishing, 2004. 856 s. ISBN 80-247-0513-3.
- [7] KOZEL, Roman et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [8] NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD. *(Ne)spokojený zákazník – náš cíl?!* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.
- [9] PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.
- [10] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava a Lidmila JANEČKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 178 s. ISBN 80-7169-750-8 .
- [11] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava a Lidmila JANEČKOVÁ. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

ZAHRAŇIČNÍ LITERATURA

[12] CANNON Tom. *Basic marketing: principles and practise*. Third edition. Cassel Publishers Limited 1992. 463 s. ISBN 0-304-32558-9

INTERNETOVÉ ZDROJE

[13] FILOSOFIE ÚSPĚCHU. *Maslowova pyramida lidských potřeb*. [online] Dolní Bojanovice [8. 12. 2012]

Dostupné z: <http://www.filosofie-uspechu.cz/maslova-pyramida-lidskych-potreb/>

[14] DOLNÍ BOJANOVICE. *Aktuality-obce*. [online]. Dolní Bojanovice [prosinec 2011 - březen 2012]

Dostupné z: <http://www.dolnibojanovice.cz>

[15] PODLUŽÍ. *Turistický průvodce*. [online]. Ostrava [13. 3. 2012]

Dostupné z: <http://www.podluzi.cz/turistika/cs/turisticky-pruvodce> [únor - březen 2012]

PERIODIKA

[16] *Odborný časopis pro veřejnou správu: Moderní obec*. Praha 7, Dobrovského 25, 170 55. *Economia*, 2012, č. 3. ISSN 1211-0507.

[17] *Zpravodaj obecního úřadu Dolní Bojanovic*. Dolní Bojanovice: Tiskárna LELKA. MK ČR E 12438.

SEZNAM ZKRATEK

| | |
|----------|---------------------------------|
| č. | číslo |
| ČEZ | České energetické závody |
| ČR | Česká republika |
| ČSAD | Česká státní autobusová doprava |
| DPH | daň z přidané hodnoty |
| EU | Evropská unie |
| FO | fyzická osoba |
| ha | hektar |
| CHLÚ | chráněné ložiskové území |
| Kč | koruna |
| m. n. m. | metry nad mořem |
| např. | například |
| obr. | obrázek |
| OÚ | Obecní úřad |
| PO | právnícká osoba |
| RC | rodičovské centrum |
| Sb. | Sbírka |
| str. | strana |
| sv. | svatý |
| tab. | tabulka |
| tzn. | to znamená |
| tzv. | takzvaný |
| zák. | zákon |
| ZUŠ | Základní umělecká škola |

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;

- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);

- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;

- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 9. května 2012

.....
jméno a příjmení studenta

Přílohy

Příloha 1: Historie obce Dolní Bojanovice

Příloha 2: Dotazník

Příloha 3: Fotogalerie obce Dolní Bojanovice

Příloha 4: Tabulkové vyhodnocení výzkumu

Historie obce

První písemná zpráva o Dolních Bojanovicích je pravděpodobně z přelomu let 1195/1196. V latinsky psané listině, ve které olomoucký kníže Vladimír se souhlasem svého bratra a spoluvladaře Břetislava, daroval ves, kterou nazýval Boyanowicz, klášteru Hradisko u Olomouce. Tato listina se však nedochovala v originále, ale její obsah je znám z opisu, který v polovině 17. Století pořídil řeholník uvedeného kláštera. Není však známo, jak dlouho si je klášter ponechal. Další záznamy se o obci objevují až po téměř dvou stoletích, ale již jako majetek světských feudálů. Celý název obce Dolní Bojanovice se v písemných pramenech vyskytuje až od roku 1481.

V 14. a 15. století se stav vlastnických vztahů plně odrážel ve vývoji feudálních poměrů toho období. To znamenalo, že převládala držba statků hlavně v řadách nižší šlechty. Až koncem tohoto období nastupovala vyšší šlechta, která hospodářsky a mocensky likvidovala drobné feudály a vytvářela tak rozsáhlá panství, které lidé z nižší šlechty nemohli konkurovat. Ti tak své „dvory“ využívali především pro svou vlastní spotřebu. K roku 1415 se uvádí u Dolních Bojanovic malý rybník, který byl v místech, kterému se dodnes říká „Rybníček“. V tomto období bylo rybníkářství velmi výnosných podnikáním. Mezi důležité zdroje příjmů vrchnosti patří také vinařství, o kterém byl první písemný záznam v roce 1505. V dochovaných pramenech z toho období nejsou téměř žádné zmínky o životě poddaných a tak pouze na základě pramenů jiných obcí lze zjistit např. to, že si vrchnost přisvojovala právo nařídít poddaným robotu kdykoliv, nebo také jsou doklady o půjčování poddaných na roboty sousedním vrchnostem. Poddaní byli v tomto období zatíženi peněžními a naturálními platbami, bez ohledu na to jaká byla úroda. Dolní Bojanovice byli od roku 1511 do roku 1848 majetkem hodonínského panství.

Jedním z nejdůležitějších mezníků od roku 1848 do první světové války bylo zrušení roboty a poddanství. Tyto feudální vztahy však nebyly likvidovány důsledně, protože poddanství a robotní povinnosti zanikly až výkupem. Hospodářské a sociální poměry v obci byly svízelné a projevilo se to v životě vesnice. Lidé se věnovali hlavně práci v zemědělství a vinohradnictví. Kritickým byl pro obec rok 1863, kdy panovalo mimořádné sucho a vůbec nepršelo a tak vznikl obrovský požár, který zachvátil celou obec. Bez újmy zůstala pouze

školní budova. V roce 1866 během prusko-rakouské války, vnikly do obce vojska Prusáků, kteří se vlámali do vinných sklepů, a odcizily nebo znehodnotily zbylé víno. V téže roce vypukla cholera a vyžádala si 167 obětí. Tímto vyvrcholilo utrpení bojanovských obyvatel.

V roce 1868 proběhla reorganizace státní správy a obec tak spadala do politického okresu Hodonín. Část obyvatel tam tak nacházela obživu. Byl zde koncentrován cihlářský průmysl, dále také tabákový a dřevařský průmysl zaměřený na výrobu parket a byl zde také cukrovar, který nabízel sezónní práce. V tomto období byl velmi čilý spolkový a kulturní život v obci. V roce 1905 založili místní vinaři a rolníci družstvo „Zádruha“, dále v roce 1906 byl založen dobrovolný požární sbor, tělovýchovný spolek s křesťanským výchovným programem nazvaný Orel, byl v Dolních Bojanovicích založen v roce 1913.

Během první světové války vytvořili rakouské úřady na obec nátlak, aby plnily povinné dodávky potravin pro vojsko, avšak s tím byl velký problém, protože většina mužů hospodářů a zemědělců byla na frontě. Půdu tak musely obdělávat ženy, děti a starci. Nepřítomnost mužů částečně nahrazovali ruští váleční zajatci. Na konci války byli časté dizertace vojáků z fronty, kteří se ukrývali v lesích. Ti byli pochytáni četníky z Lužic a byli odvedeni do hodonínských kasáren. Seznam padlých mužů je na pomníku u kostela v Dolních Bojanovicích.

Poválečný hospodářský vývoj byl pozvolný jak v průmyslu, tak i v zemědělství a vinařství. Zásobovací situace se lepšila jen pozvolna. Stoupal počet nezaměstnaných dělníků, a tím byl vyvoláván sociální neklid. Hodonínský okres se stal významnou oblastí při vyhledávání ložisek ropy a zemního plynu. Klíčovým hospodářským odvětvím se stala těžba lignitu. Rozvoj průmyslu tak dal podnět ke zřízení prvních autobusových linek na okrese a lidé už nebyli nuceni chodit pěšky do zaměstnání. Technický průmysl dal podnět k elektrifikaci okresu a v roce 1930 tak byla zahájena výstavba elektrického osvětlení v obci. První elektrické žárovky se v obci objevily 16. června 1931. Výstavba obce se po první světové válce odvíjela pomalu a postupně. Obecní knihovna byla založena v roce 1920. Po vypuknutí hospodářské krize v roce 1929 bylo v obci registrováno hodně rodin, které pobíraly podporu v nezaměstnanosti a jednou z možností jak tento problém řešit bylo vystěhovalectví do Spojených států amerických.

Během druhé světové války se nedalo v obci nic moc budovat, hlavně proto, že obecní úřad neměl dostatek finančních prostředků a přitom byl přetížen evidencí a přerozdělováním potravinových lístků, které měly obyvatelstvu zajistit nejnutnější nákup potravin, textilu a tabákových výrobků. Do Bojanovic se nastěhovala řada rodin z Hodonína, které hledaly snadnější obživu i bezpečnost před německými úřady a gestapem. Dolní Bojanovice pak byly osvobozeny 14. dubna 1945 Sovětskou armádou. I tak se druhá světová válka dotkla několika rodin, jejichž muži byli buď zatčeni, naverbováni do války a někteří byli zabiti. Po ukončení války bylo třeba v obci zajistit zásobování obyvatel potravinami a provést nejnutnější opravy poškozených budov.

Politická situace v době nástupu socialismu v roce 1948 se v Dolních Bojanovicích vyvíjela obdobně jako ve zbytku republiky. Českoslovenští komunisté se rozhodli převzít veškerou moc do svých rukou. Při volbách do Národního shromáždění v květnu 1948 voliči v Dolních Bojanovicích odevzdali 67 % bílých lístků. To způsobilo zásahy KSČ do života občanů. Vrcholem bylo falešné obvinění faráře Jaromíra Pořízka a dalších občanů z protistátní činnosti. Následně bylo několik občanů uvězněno. Cílem bylo zastrašit občany a zabránit jakýmkoliv pokusům o zvrácení politické situace v zemi. Po těchto událostech byli obyvatelé Bojanovic značně diskriminováni nejen v zaměstnání ale i ve styku s úřady. V roce 1951 bylo v rámci budování socialistického zemědělství zahájeno založení jednotného zemědělského družstva na 76 ha obecních pozemků. Většina občanů však odmítala do družstva vstoupit, protože se bála zotročení venkova a ztráty vlastní svobody. V tomto období byla provedena kanalizace a dláždění hlavní ulice, byl pořízen místní rozhlas a zahájena výstavba bytů a byly prováděny i další investiční akce. V roce 1958 byl v obci založen p. Pavlem Janečkem Kurs hudební výchovy, který byl počátkem pro dnešní Základní uměleckou školu.

V období 1968 -1989 byla i navzdory politické situaci v České republice vybudována spousta projektů. V celé obci se podařilo vybudovat bezprašné vozovky, upravit některá veřejná prostranství, pro sportovní klub byly postaveny nové kabiny. Dále byla dokončena výstavba zdravotního střediska, dalších bytových jednotek a byla zahájena rekonstrukce elektrické sítě. Mimořádnou akcí bylo vybudování Základní školy. Začala se také budovat čistička odpadních vod a plynovodní síť pro veřejné budovy i domácnosti. Po roce 1989 byly další byty zmodernizovány a starší hospodářské budovy byly přestavěny na obytné budovy. Výstavba a rozvoj obce v období 1990 – 1994 byl realizován v průběhu přeměny národního hospodářství přechodem na systém soukromého podnikání.]

Příloha 2: Dotazník

DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentkou 3. ročníku na VŠB – TU v Ostravě, obor Marketing a obchod. Tímto si Vás dovoluji požádat o vyplnění dotazníku, který Vám zabere jen několik minut. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jak jsou obyvatelé Dolních Bojanovic spokojeni s poskytovanými službami v obci. Tyto získané údaje budou vyhodnoceny a budou podkladem pro mou bakalářskou práci. Dotazník je zcela anonymní, proto jej vyplňujte, prosím, pravdivě. Děkuji za Váš čas a spolupráci.

Veronika Zhřivalová

(Pokud není u jednotlivých otázek uvedeno jinak, své odpovědi, prosím, kroužkujte. Pokud není uvedeno jinak, kroužkujte pouze jednu možnost odpovědi).

1) Jak dlouho žijete v Dolních Bojanovicích?

- a) méně než 5 let b) 5 – 10 let c) více než 10 let

2) Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice?

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) spíše ne d) rozhodně ne

3) Ohodnot'te, prosím, jednotlivé faktory podle toho, jak jsou podle Vás DŮLEŽITÉ pro spokojený život v obci. (Oznám'kujte jako ve škole, 1 – velmi důležité, 5 - velmi nedůležité, své odpovědi v tabulce zakřížkujte)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Dopravní infrastruktura v obci | | | | | |
| Pracovní příležitosti v obci a jejím okolí | | | | | |
| Obchodní síť v obci | | | | | |
| Blízkost přírody | | | | | |
| Kulturní vyžití v obci | | | | | |
| Školské zázemí v obci | | | | | |
| Zdravotní zázemí v obci | | | | | |
| Sportovní vyžití v obci | | | | | |

4) Jste spokojen/a se současnou úrovní poskytování těchto služeb? (své odpovědi v tabulce křížkujte)

| | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne |
|--------------------------------------|-----|-----------|----------|----|
| Stav a údržba silnic | | | | |
| Stav a údržba chodníků | | | | |
| Stav a údržba veřejných prostranství | | | | |
| Stav a údržba veřejného osvětlení | | | | |
| Odvoz odpadků | | | | |
| Činnost sběrného dvora | | | | |
| Množství kontejnerů v obci | | | | |

5) Navštěvujete Vy (nebo Vaše dítě) některý z volnočasových kroužků v obci?

- a) Ano b) Ne (přejděte na otázku č. 7)

6) Jaký kroužek navštěvujete (nebo Vaše dítě)? (možnost zakroužkovat více odpovědí)

- a) Fotbal d) Hokejbal g) Taneční (ZUŠ) j) jiné (uveďte)
b) Florbal e) Aerobic (cvičení) h) Výtvarná výchova (ZUŠ)
c) Tenis f) Orel i) Hudební výchova (ZUŠ)

7) Jste spokojen/a s nabídkou různých druhů volnočasových aktivit?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

- 8) Pokud jste u otázky č. 7 zakroužkoval/a odpověď SPÍŠE NE nebo NE, uveďte, prosím, jaký kroužek podle Vás v obci chybí.

.....

- 9) Jsou podle Vašeho názoru tyto kroužky finančně dostupné?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

- 10) Pokud jste u otázky č. 9 zakroužkoval/a odpověď SPÍŠE NE nebo NE, uveďte, prosím, jaké rozmezí ceny za měsíc by pro Vás bylo přijatelné.

.....

- 11) Jak často navštěvujete kulturní akce pořádané v obci?

a) Minimálně 1x za měsíc b) minimálně 1x za půl roku c) minimálně 1x za rok d) Nikdy (přejděte na otázku č. 13)

- 12) Jaké kulturní akce navštěvujete? (možnost zakroužkovat více odpovědí)

a) Sportovní (turnaje atd.) d) Hudební (koncerty atd.)
b) Duchovní (průvody atd.) e) Jiné (uveďte jaké)
c) Společenské (plesy atd.)

- 13) Jste spokojen/a s nabídkou a různorodostí akcí, které se v obci pořádají?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

- 14) Pokud jste u otázky č. 13 zakroužkoval/a odpověď SPÍŠE NE nebo NE, uveďte, prosím, jaké akce Vám v obci chybí.

.....

- 15) Jsou podle Vás tyto akce finančně přijatelné?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

- 16) Pokud jste u otázky č. 15 zakroužkoval/a odpověď SPÍŠE NE nebo NE, uveďte, prosím, jaké rozmezí ceny za jednu akci by pro Vás bylo přijatelné.

.....

- 17) Uveďte, do jaké míry souhlasíte s tvrzeními. (1 – zcela souhlasím, 5 – zcela nesouhlasím, své odpovědi u každého tvrzení v tabulce zakřížkujte)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| V obci je dostatečné množství sportovišť. | | | | | |
| Svoz odpadků probíhá pravidelně dle harmonogramu. | | | | | |
| Ordinační doby lékařů na zdravotním středisku jsou výborné. | | | | | |
| Otevírací doba lékárny mi vyhovuje. | | | | | |
| Otevírací doba na poště je stanovena velmi dobře. | | | | | |
| Úřední hodiny na obecním úřadě jsou stanoveny bez ohledu na potřeby občanů. | | | | | |
| V obci je dostatek zeleně. | | | | | |
| Kapacita mateřské školy je dostatečná. | | | | | |
| Základní škola poskytuje svým žákům výborné vzdělání. | | | | | |

- 18) Jste dostatečně informován/a o dění v obci?

a) Ano b) Spíše ano b) Spíše ne d) Ne

- 19) Odkud nejčastěji čerpáte informace o obci? (možnost zakroužkování více odpovědí)

a) Obecní rozhlas d) Obecní zpravodaj g) jiné (uveďte).....
b) Internetové stránky e) Regionální rádio
c) Plakáty na nástěnkách f) Regionální noviny

- 20) Prezентuje se obec dostatečně ve sféře cestovního ruchu?

a) Ano b) Spíše ano b) Spíše ne d) Ne

21) Pokud jste u otázky č. 20 odpověděl/a SPÍŠE NE nebo NE, uveďte, prosím, svůj návrh na prezentaci obce.

.....

22) Jaké je Vaše pohlaví

a) Žena

b) Muž

23) Jaký je Váš věk?

a) 18 -25 let

b) 26-35let

c) 36- 45 let

d) 46 – 55 let

e) 55 a více let

24) Kolik máte dětí?

a) Žádné

b) 1-2 děti

c) 3 a více dětí

25) Jste:

a) Student/ka

d) Důchodce

b) Zaměstnaný/á

e) Na mateřské dovolené

c) Nezaměstnaný/á

f) Osoba samostatně výdělečně činná

26) Na závěr zde máte prostor pro Vaše další návrhy, připomínky a doporučení, které by zvýšily Vaši spokojenost s poskytovanými službami v obci a s celkovým životem v obci.

.....

.....

Děkuji za Vaši ochotu a čas, který jste strávil/a vyplňováním tohoto dotazníku.

Příloha 3: Fotografie obce Dolní Bojanovice

Obr. 1: Náměstí obce



Zdroj: [14]

Obr. 3: Zdravotní středisko s lékárnou



Zdroj: [14]

Obr. 5: Slovácká chalupa



Zdroj: [14]

Obr. 2: Obecní úřad



Zdroj:[14]

Obr. 4: Domov důchodců



Zdroj: [14]

Obr. 6: Vinné sklepy



Zdroj: [14]

Příloha 4: Tabulkové vyhodnocení výzkumu

Tab. 1: Délka života v obci

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | méne než 5 let | 6 | 5,4 | 5,4 |
| | 5 - 10 let | 8 | 7,1 | 12,5 |
| | více než 10 let | 98 | 87,5 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 2: Doporučení života v obci

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | rozhodně ano | 53 | 47,3 | 47,3 |
| | spíše ano | 51 | 45,5 | 92,9 |
| | spíše ne | 7 | 6,3 | 99,1 |
| | ne | 1 | 0,9 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 3: Důležitost dopravní infrastruktury

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 56 | 50,0 | 50,0 |
| | 2 | 40 | 35,7 | 85,7 |
| | 3 | 13 | 11,6 | 97,3 |
| | 4 | 1 | 0,9 | 98,2 |
| | 5 | 2 | 1,8 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 4: Důležitost pracovních příležitostí

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 40 | 35,7 | 35,7 |
| | 2 | 13 | 11,6 | 47,3 |
| | 3 | 24 | 21,4 | 68,8 |
| | 4 | 23 | 20,5 | 89,3 |
| | 5 | 12 | 10,7 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 5: Důležitost obchodní sítě

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 37 | 33,0 | 33,0 |
| | 2 | 48 | 42,9 | 75,9 |
| | 3 | 23 | 20,5 | 96,4 |
| | 4 | 3 | 2,7 | 99,1 |
| | 5 | 1 | ,9 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 6: Důležitost blízkosti přírody

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 47 | 42,0 | 42,0 |
| | 2 | 49 | 43,8 | 85,7 |
| | 3 | 10 | 8,9 | 94,6 |
| | 4 | 6 | 5,4 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 7: Důležitost kulturního využití

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 50 | 44,6 | 44,6 |
| | 2 | 36 | 32,1 | 76,8 |
| | 3 | 23 | 20,5 | 97,3 |
| | 4 | 2 | 1,8 | 99,1 |
| | 5 | 1 | 0,9 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 8: Důležitost školského zázemí

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 62 | 55,4 | 55,4 |
| | 2 | 31 | 27,7 | 83,0 |
| | 3 | 15 | 13,4 | 96,4 |
| | 4 | 4 | 3,6 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 9: Důležitost zdravotního zázemí

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 56 | 50,0 | 50,0 |
| | 2 | 35 | 31,3 | 81,3 |
| | 3 | 15 | 13,4 | 94,6 |
| | 4 | 6 | 5,4 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 10: Důležitost sportovního vyžití

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 50 | 44,6 | 44,6 |
| | 2 | 40 | 35,7 | 80,4 |
| | 3 | 16 | 14,3 | 94,6 |
| | 4 | 4 | 3,6 | 98,2 |
| | 5 | 2 | 1,8 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 11: Spokojenost se stavem a údržbou silnic

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | ano | 28 | 25,0 | 25,0 |
| | spíše ano | 61 | 54,5 | 79,5 |
| | spíše ne | 18 | 16,1 | 95,5 |
| | ne | 5 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 12: Spokojenost se stavem a údržbou chodníků

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | ano | 31 | 27,7 | 27,7 |
| | spíše ano | 64 | 57,1 | 84,8 |
| | spíše ne | 14 | 12,5 | 97,3 |
| | ne | 3 | 2,7 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 13: Spokojenost se stavem a údržbou prostranství

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 42 | 37,5 | 37,5 |
| spíše ano | 61 | 54,5 | 92,0 |
| spíše ne | 9 | 8,0 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 14: Spokojenost se stavem a údržbou osvětlení

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 40 | 35,7 | 35,7 |
| spíše ano | 61 | 54,5 | 90,2 |
| spíše ne | 11 | 9,8 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 15: Spokojenost s odvozem odpadků

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 74 | 66,1 | 66,1 |
| spíše ano | 34 | 30,4 | 96,4 |
| spíše ne | 4 | 3,6 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 16: Spokojenost se sběrným dvorem

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 77 | 68,8 | 68,8 |
| spíše ano | 32 | 28,6 | 97,3 |
| spíše ne | 2 | 1,8 | 99,1 |
| ne | 1 | ,9 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 17: Spokojenost s množstvím kontejnerů

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 51 | 45,5 | 45,5 |
| spíše ano | 46 | 41,1 | 86,6 |
| spíše ne | 12 | 10,7 | 97,3 |
| ne | 3 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 18: Návštěvnost volnočasových kroužků

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 69 | 61,6 | 61,6 |
| ne | 43 | 38,4 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 19: Spokojenost s nabídkou kroužků

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 31 | 27,7 | 27,7 |
| spíše ano | 68 | 60,7 | 88,4 |
| spíše ne | 13 | 11,6 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 20: Finanční dostupnost kroužků

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 46 | 41,1 | 41,1 |
| spíše ano | 65 | 58,0 | 99,1 |
| spíše ne | 1 | 0,9 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 21: Frekvence návštěv kulturních akcí

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid minimálně 1x za měsíc | 15 | 13,4 | 13,4 |
| minimálně 1x za půl roku | 82 | 73,2 | 86,6 |
| minimálně 1x za rok | 15 | 13,4 | 100,0 |
| nikdy | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 22: Spokojenost s nabídkou akcí

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 31 | 27,7 | 27,7 |
| spíše ano | 71 | 63,4 | 91,1 |
| spíše ne | 8 | 7,1 | 98,2 |
| ne | 2 | 1,8 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 23: Finanční dostupnost akcí

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 43 | 38,4 | 38,4 |
| spíše ano | 69 | 61,6 | 100,0 |
| spíše ne | 0 | 0 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 24: Informovanost o dění v obci

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 42 | 37,5 | 37,5 |
| spíše ano | 64 | 57,1 | 94,6 |
| spíše ne | 6 | 5,4 | 100,0 |
| ne | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 25: Prezentace obce v cestovním ruchu

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid ano | 10 | 8,9 | 8,9 |
| spíše ano | 72 | 64,3 | 73,2 |
| spíše ne | 29 | 25,9 | 99,1 |
| ne | 1 | ,9 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 26: Pohlaví

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid žena | 56 | 50,0 | 50,0 |
| muž | 56 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 27: Věk

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid 18 - 25 let | 36 | 32,1 | 32,1 |
| 26 - 35 let | 27 | 24,1 | 56,3 |
| 36 - 45 let | 26 | 23,2 | 79,5 |
| 46 - 55 let | 14 | 12,5 | 92,0 |
| 55 a více let | 9 | 8,0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 28: Počet dětí

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid žádné | 38 | 33,9 | 33,9 |
| 1 - 2 děti | 50 | 44,6 | 78,6 |
| 3 a více dětí | 24 | 21,4 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 29: Sociální status

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid student/ka | 19 | 17,0 | 17,0 |
| zaměstnaný/á | 58 | 51,8 | 68,8 |
| nezaměstnaný/á | 4 | 3,6 | 72,3 |
| důchodce | 7 | 6,3 | 78,6 |
| na mateřské dovolené | 13 | 11,6 | 90,2 |
| osoba samostatně výdělečně činná | 11 | 9,8 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 30: Doporučení života v obci v závislosti na délce života v obci

Jak dlouho žijete v Dolních Bojanovicích? * Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? Crosstabulation

Count

| | | Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? | | | | Total (%) |
|---|-----------------|--|---------------|--------------|----------|-----------|
| | | rozhodně ano (%) | spíše ano (%) | spíše ne (%) | Ne (%) | |
| Jak dlouho žijete v Dolních Bojanovicích? | méně než 5 let | 3 (50) | 2 (33,3) | 1 (16,7) | 0 (0) | 6 (100) |
| | 5 - 10 let | 0 (0) | 7 (87,5) | 0 (0) | 1 (12,5) | 8 (100) |
| | více než 10 let | 50 (51) | 42 (42,9) | 6 (6,1) | 0 (0) | 98 (100) |
| Total | | 53 | 51 | 7 | 1 | 112 |

Tab. 31: Doporučení života v obci v závislosti na pohlaví

Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? * Jaké je Vaše pohlaví? Crosstabulation

Count

| | | Jaké je Vaše pohlaví? | | Total |
|--|--------------|-----------------------|-----------|-------|
| | | Žena (%) | Muž (%) | |
| Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? | rozhodně ano | 26 (46,4) | 27 (48,2) | 53 |
| | spíše ano | 25 (44,6) | 26 (46,4) | 51 |
| | spíše ne | 4 (7,1) | 3 (5,4) | 7 |
| | ne | 1 (1,9) | 0 (0) | 1 |
| Total | | 56 (100) | 56 (100) | 112 |

Tab. 32: Doporučení života v obci v závislosti na věku

Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? * Jaký je Váš věk? Crosstabulation

| Count | | Jaký je Váš věk? (%) | | | | | Total |
|--|--------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------|
| | | 18 - 25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let | |
| Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice? | rozhodně ano | 18 (50) | 14 (51,9) | 7 (26,9) | 9 (64,3) | 5 (55,6) | 53 |
| | spíše ano | 12 (33,3) | 13 (48,1) | 17 (65,4) | 5 (35,7) | 4 (44,4) | 51 |
| | spíše ne | 5 (13,9) | 0 (0) | 2 (7,7) | 0 (0) | 0 (0) | 7 |
| | ne | 1 (2,8) | 0 (0) | 0 (0) | 0(0) | 0 (0) | 1 |
| Total | | 36 (100) | 27 (100) | 26(100) | 14 (100) | 9 (100) | 112 |

Tab. 33: Spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit v závislosti na počtu dětí

Jste spokojen/a s nabídkou různých druhů volnočasových kroužků? * Kolik máte dětí? Crosstabulation

| Count | | Kolik máte dětí? (%) | | | Total |
|---|-----------|----------------------|------------|---------------|-------|
| | | žádné | 1 - 2 děti | 3 a více dětí | |
| Jste spokojen/a s nabídkou různých druhů volnočasových kroužků? | ano | 7 (18,4) | 17 (34) | 7 (29,2) | 31 |
| | spíše ano | 23 (60,5) | 29 (58) | 16 (66,7) | 68 |
| | spíše ne | 8 (21,1) | 4 (8) | 1 (4,1) | 13 |
| | ne | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 |
| Total | | 38 (100) | 50 (100) | 24 (100) | 112 |

Tab. 34: Spokojenost s nabídkou kulturních akcí v závislosti na sociálním statusu

Jste spokojen/a s nabídkou a různorodostí akcí, které se v obci pořádají? * Jste: Crosstabulation

| Count | | Jste: (%) | | | | | | Total |
|---|-----------|------------|--------------|----------------|----------|----------------------|----------------------------------|-------|
| | | student/ka | zaměstnaný/á | nezaměstnaný/á | důchodce | na mateřské dovolené | osoba samostatně výdělečně činná | |
| Jste spokojen/a s nabídkou a různorodostí akcí, které se v obci pořádají? | ano | 4 (21,1) | 17 (29,3) | 1 (25) | 3 (42,9) | 2 (15,4) | 4 (36,4) | 31 |
| | spíše ano | 12 (63,2) | 37 (63,8) | 2 (50) | 4 (57,1) | 10 (76,9) | 6 (54,5) | 71 |
| | spíše ne | 3 (15,7) | 3 (5,2) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (7,7) | 1 (9,1) | 8 |
| | ne | 0 (0) | 1 (1,7) | 1 (25) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 2 |
| Total | | 19 (100) | 58 (100) | 4 (100) | 7 (100) | 13 (100) | 11 (100) | 112 |

Tab. 35: Frekvence návštěv kulturních akcí v závislosti na věku

Jak často navštěvujete kulturní akce pořádané v obci? * Jaký je Váš věk? Crosstabulation

| Count | | Jaký je Váš věk? (%) | | | | | Total |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------|
| | | 18 - 25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let | |
| Jak často navštěvujete | minimálně 1x za měsíc | 7 (19,4) | 5 (18,5) | 1 (3,8) | 2 (14,3) | 0 (0) | 15 |
| kulturní akce pořádané v | minimálně 1x za půl roku | 28 (77,8) | 18 (66,7) | 17 (65,4) | 10 (71,4) | 9 (100) | 82 |
| obci? | minimálně 1x za rok | 1 (2,8) | 4 (14,8) | 8 (30,8) | 2 (14,3) | 0 (0) | 15 |
| | nikdy | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 |
| Total | | 36 (100) | 27 (100) | 26 (100) | 14 (100) | 9 (100) | 112 |

Tab. 36: Frekvence návštěv kulturních akcí v závislosti na pohlaví

Jak často navštěvujete kulturní akce pořádané v obci? * Jaké je Vaše pohlaví? Crosstabulation

| Count | | Jaké je Vaše pohlaví? (%) | | Total |
|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------|-------|
| | | žena | muž | |
| Jak často navštěvujete kulturní | minimálně 1x za měsíc | 8 (14,3) | 7 (12,5) | 15 |
| akce pořádané v obci? | minimálně 1x za půl roku | 43 (76,8) | 39 (69,6) | 82 |
| | minimálně 1x za rok | 5 (8,9) | 10 (17,9) | 15 |
| | nikdy | 0 (0) | 0 (0) | 0 |
| Total | | 56 (100) | 56 (100) | 112 |

Tab. 37: Spokojenost s odvozem odpadků

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 87 | 77,7 | 77,7 |
| 2 | 24 | 21,4 | 99,1 |
| 3 | 1 | 0,9 | 100,0 |
| 4 | 0 | 0 | 100,0 |
| 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 38: Spokojenost s ordinačními doby lékařů

| | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 20 | 17,9 | 17,9 |
| 2 | 50 | 44,6 | 62,5 |
| 3 | 27 | 24,1 | 86,6 |
| 4 | 10 | 8,9 | 95,5 |
| 5 | 5 | 4,5 | 100,0 |
| Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 39: Spokojenost s množstvím sportovišť

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 38 | 33,9 | 33,9 |
| | 2 | 47 | 42,0 | 75,9 |
| | 3 | 25 | 22,3 | 98,2 |
| | 4 | 2 | 1,8 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 40: Spokojenost s otevírací dobou lékárny

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 72 | 64,3 | 64,3 |
| | 2 | 27 | 24,1 | 88,4 |
| | 3 | 7 | 6,3 | 94,6 |
| | 4 | 6 | 5,4 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 41: Spokojenost s otevírací dobou pošty

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 18 | 16,1 | 16,1 |
| | 2 | 30 | 26,8 | 42,9 |
| | 3 | 32 | 28,6 | 71,4 |
| | 4 | 12 | 10,7 | 82,1 |
| | 5 | 20 | 17,9 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 42: Spokojenost s úředními hodinami na OÚ

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 20 | 17,9 | 17,9 |
| | 2 | 48 | 42,9 | 60,7 |
| | 3 | 26 | 23,2 | 83,9 |
| | 4 | 12 | 10,7 | 94,6 |
| | 5 | 6 | 5,4 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 43: Spokojenost s množstvím zeleně

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 42 | 37,5 | 37,5 |
| | 2 | 46 | 41,1 | 78,6 |
| | 3 | 22 | 19,6 | 98,2 |
| | 4 | 2 | 1,8 | 100,0 |
| | 5 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 44: Spokojenost s kapacitou mateřské školy

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 14 | 12,5 | 12,5 |
| | 2 | 24 | 21,4 | 33,9 |
| | 3 | 34 | 30,4 | 64,3 |
| | 4 | 27 | 24,1 | 88,4 |
| | 5 | 13 | 11,6 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 45: Spokojenost s úrovní základní školy

| | | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 13 | 11,6 | 11,6 |
| | 2 | 31 | 27,7 | 39,3 |
| | 3 | 55 | 49,1 | 88,4 |
| | 4 | 11 | 9,8 | 98,2 |
| | 5 | 2 | 1,8 | 100,0 |
| | Total | 112 | 100,0 | |

Tab. 46: Důležitost jednotlivých faktorů dle pohlaví

| Faktor | Průměrné hodnoty | | |
|------------------------------|------------------|------|--------|
| | Ženy | Muži | Celkem |
| Dopravní infrastruktura | 1,57 | 1,8 | 1,69 |
| Pracovní příležitosti v obci | 2,52 | 2,66 | 2,59 |
| Obchodní síť | 1,89 | 2,02 | 1,96 |
| Blízkost přírody | 1,82 | 1,73 | 1,78 |
| Kulturní vyžití | 1,77 | 1,88 | 1,82 |
| Školské zázemí | 1,55 | 1,75 | 1,65 |
| Zdravotní zázemí | 1,66 | 1,82 | 1,74 |
| Sportovní vyžití | 1,93 | 1,71 | 1,82 |

Tab. 47: Důležitost jednotlivých faktorů dle věku

| Faktor | Průměrné hodnoty | | | | | |
|-------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|--------|
| | 18 - 25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let | Celkem |
| Dopravní infrastruktura | 1,94 | 1,56 | 1,73 | 1,43 | 1,33 | 1,69 |
| Pracovní příležitosti | 2,39 | 2,67 | 2,5 | 2,86 | 3 | 2,59 |
| Obchodní síť | 2 | 2,07 | 1,77 | 1,86 | 2,11 | 1,96 |
| Blízkost přírody | 1,92 | 1,52 | 1,77 | 2 | 1,67 | 1,78 |
| Kulturní vyžití | 2,03 | 1,7 | 1,85 | 1,5 | 1,78 | 1,82 |
| Školské zázemí | 1,78 | 1,33 | 1,58 | 2 | 1,78 | 1,65 |
| Zdravotní zázemí | 1,92 | 1,44 | 1,65 | 2,07 | 1,67 | 1,74 |
| Sportovní vyžití | 1,72 | 1,78 | 1,73 | 2,07 | 2,22 | 1,82 |

Tab. 48: Spokojenost se službami v obci dle věku

| Faktor | Průměrné hodnoty | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|--------|
| | 18 - 25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let | Celkem |
| Stav a údržba silnic | 2,17 | 2,15 | 1,92 | 1,64 | 1,67 | 2 |
| Stav a údržba chodníků | 1,75 | 2,15 | 1,92 | 1,86 | 1,78 | 1,9 |
| Stav a údržba veř. prostranství | 1,67 | 1,63 | 1,92 | 1,5 | 1,78 | 1,71 |
| Stav a údržba veř. osvětlení | 1,92 | 1,7 | 1,69 | 1,5 | 1,67 | 1,74 |
| Odvoz odpadků | 1,53 | 1,37 | 1,31 | 1,21 | 1,22 | 1,37 |
| Činnost sběrného dvora | 1,56 | 1,37 | 1,23 | 1,14 | 1,11 | 1,35 |
| Množství kontejnerů | 1,86 | 1,59 | 1,69 | 1,64 | 1,56 | 1,71 |

Tab. 49: Spokojenost se službami v obci dle pohlaví

| Faktor | Průměrné hodnoty | | |
|---------------------------------|------------------|------|--------|
| | Ženy | Muži | Celkem |
| Stav a údržba silnic | 2 | 2 | 2 |
| Stav a údržba chodníků | 2,09 | 1,71 | 1,9 |
| Stav a údržba veř. prostranství | 1,64 | 1,77 | 1,71 |
| Stav a údržba veř. osvětlení | 1,79 | 1,7 | 1,74 |
| Odvoz odpadků | 1,38 | 1,37 | 1,37 |
| Činnost sběrného dvora | 1,39 | 1,3 | 1,35 |
| Množství kontejnerů | 1,71 | 1,7 | 1,71 |

Tab. 50: Spokojenost se službami v obci dle sociálního statusu

| Faktor | Průměrné hodnoty | | | | | | |
|----------------------------|------------------|--------------|----------------|----------|------------------|------|--------|
| | Student/ka | zaměstnaný/á | nezaměstnaný/á | důchodce | na mateřské dov. | OSVČ | Celkem |
| Stav a údržba silnic | 2,16 | 1,91 | 2,75 | 1,57 | 2,08 | 2,09 | 2 |
| Stav a údržba chodníků | 1,95 | 1,81 | 2,25 | 1,86 | 2,08 | 2 | 1,9 |
| Stav a údržba veř. prostr. | 1,79 | 1,66 | 2,5 | 1,57 | 1,54 | 1,82 | 1,71 |
| Stav a údržba veř. osvět. | 2 | 1,74 | 2,5 | 1,57 | 1,46 | 1,45 | 1,74 |
| Odvoz odpadků | 1,63 | 1,36 | 1,5 | 1,29 | 1,08 | 1,36 | 1,37 |
| Činnost sběrného dvora | 1,68 | 1,33 | 1,5 | 1 | 1,23 | 1,18 | 1,35 |
| Množství kontejnerů | 2 | 1,69 | 1,5 | 1,43 | 1,38 | 1,91 | 1,71 |

Tab. 51: Souhlas s tvrzeními dle pohlaví

| Tvrzení | Průměrné hodnoty | | |
|---------------------------|------------------|------|--------|
| | Ženy | Muži | Celkem |
| Svoz odpadků | 1,2 | 1,27 | 1,23 |
| Množství sportovišť | 1,86 | 1,98 | 1,92 |
| Ordinační doby lékařů | 2,29 | 2,46 | 2,37 |
| Otevírací doba lékárny | 1,5 | 1,55 | 1,53 |
| Otevírací doba pošty | 2,96 | 2,79 | 2,87 |
| Úřední hodiny na OÚ | 2,39 | 2,46 | 2,43 |
| Dostatek zeleně | 1,84 | 1,88 | 1,86 |
| Kapacita mateřské školy | 3,39 | 2,62 | 3,01 |
| Vzdělávání Základní školy | 2,7 | 2,55 | 2,63 |

Tab. 52: Souhlas s tvrzeními dle sociálního statusu

| Tvrzení | Průměrné hodnoty | | | | | | |
|---------------------------|------------------|--------------|----------------|----------|------------------|------|--------|
| | student/ka | zaměstnaný/á | nezaměstnaný/á | důchodce | na mateřské dov. | OSVČ | Celkem |
| Svoz odpadků | 1,32 | 1,19 | 2 | 1 | 1,23 | 1,18 | 1,23 |
| Množství sportovišť | 2,05 | 1,98 | 1,75 | 1,57 | 1,69 | 1,91 | 1,92 |
| Ordinační doby lékařů | 2,74 | 2,31 | 2,25 | 2,14 | 1,92 | 2,82 | 2,37 |
| Otevírací doba lékárny | 2,11 | 1,5 | 1 | 1,14 | 1,08 | 1,64 | 1,53 |
| Otevírací doba pošty | 3,32 | 2,88 | 2 | 2 | 2,92 | 2,91 | 2,87 |
| Úřední hodiny na OÚ | 3,16 | 2,36 | 2 | 2 | 2,08 | 2,36 | 2,43 |
| Dostatek zeleně | 1,89 | 1,83 | 2,5 | 1,29 | 1,69 | 2,27 | 1,86 |
| Kapacita mateřské školy | 3,11 | 2,9 | 3 | 3,29 | 3,54 | 2,64 | 3,01 |
| Vzdělávání Základní školy | 2,84 | 2,57 | 3,5 | 2 | 2,62 | 2,64 | 2,63 |

Tab. 53: Četnosti využívání volnočasových aktivit

| Volnočasová aktivita | četnosti |
|----------------------|----------|
| Fotbal | 28 |
| Orel | 17 |
| Taneční | 16 |
| Florbal | 15 |
| Hudebka | 14 |
| Cvičení | 12 |
| Tenis | 8 |
| RC Sluníčko | 8 |
| Hokejbal | 5 |
| Výtvarka | 4 |
| Jiné | 4 |
| Hasiči | 2 |

Tab. 54: Souhlas s tvrzeními dle věku

| Tvrzení | Průměrné hodnoty | | | | | |
|---------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|--------|
| | 18 -25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let | Celkem |
| Svoz odpadků | 1,33 | 1,3 | 1,19 | 1,07 | 1 | 1,23 |
| Množství sportovišť | 1,83 | 1,89 | 2,12 | 1,79 | 2 | 1,92 |
| Ordinační doby lékařů | 2,47 | 2,33 | 2,31 | 2,5 | 2,11 | 2,37 |
| Otevírací doba lékárny | 1,86 | 1,41 | 1,42 | 1,29 | 1,22 | 1,53 |
| Otevírací doba pošty | 3,03 | 2,93 | 2,81 | 3 | 2,11 | 2,87 |
| Úřední hodiny na OÚ | 2,72 | 2,41 | 2,08 | 2,64 | 2 | 2,43 |
| Dostatek zeleně | 1,97 | 1,81 | 2 | 1,71 | 1,33 | 1,86 |
| Kapacita mateřské školy | 2,69 | 3,11 | 3,35 | 2,71 | 3,44 | 3,01 |
| Vzdělávání Základní školy | 2,78 | 2,44 | 2,62 | 2,71 | 2,44 | 2,63 |

Tab. 55: Četnosti navštěvování jednotlivých kulturních akcí

| Kulturní akce | četnosti |
|----------------------|----------|
| Společenské | 88 |
| Hudební | 76 |
| Sportovní | 61 |
| Duchovní | 42 |
| Jiné (akce pro děti) | 2 |

Tab. 56: Četnosti čerpání informací z jednotlivých médií

| Zdroj informací | četnosti |
|-------------------|----------|
| Zpravodaj | 88 |
| Rozhlas | 66 |
| Internet | 63 |
| Plakáty | 50 |
| Od známých | 9 |
| Regionální rádio | 3 |
| Regionální noviny | 2 |

Tab. 57: Vliv pohlaví na důležitost faktorů

| | | F | Sig. |
|--|----------------|-------|------|
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | 2,113 | ,149 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| dopravní infrastruktura v obci | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | ,280 | ,598 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| pracovní příležitosti v obci a jejím okolí | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | ,599 | ,441 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| obchodní síť v obci | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | ,327 | ,569 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| blízkost přírody | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | ,411 | ,523 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| kulturní vyžití v obci | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | 1,517 | ,221 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| školské zázemí v obci | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | ,917 | ,340 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| zdravotní zázemí v obci | Total | | |
| Jak je pro Vás důležitý tento faktor | Between Groups | 1,486 | ,225 |
| pro spokojený život v obci? - | Within Groups | | |
| sportovní vyžití v obci | Total | | |

Tab. 58: Vliv pohlaví na spokojenost

| | | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------|-------|-------|
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | ,000 | 1,000 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| stav a údržba silnic | Total | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | 8,332 | ,005 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| stav a údržba chodníků | Total | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | 1,178 | ,280 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| stav a údržba veřejných | Total | | |
| prostranství | | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | ,567 | ,453 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| stav a údržba veřejného osvětlení | Total | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | ,000 | 1,000 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| odvoz odpadků | Total | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | ,698 | ,405 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| činnost sběrného dvora | Total | | |
| Jste spokojen/a se současnou | Between Groups | ,015 | ,903 |
| úrovní poskytování těchto služeb? - | Within Groups | | |
| množství kontejnerů v obci | Total | | |

Tab. 59: Vliv doporučení života v obci mezi pohlavími

Doporučil/a byste život v obci Dolní Bojanovice?

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | ,143 | 1 | ,143 | ,337 | ,563 |
| Within Groups | 46,571 | 110 | ,423 | | |
| Total | 46,714 | 111 | | | |

Tab. 60: Vliv pohlaví na souhlas s tvrzeními

| | | F | Sig. |
|---|--|--------|------|
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - V obci je dostatečné množství sportovišť. | Between Groups Within Groups Total | ,689 | ,408 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Svoz odpadků probíhá pravidelně podle harmonogramu. | Between Groups Within Groups Total | ,720 | ,398 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Ordinační doby lékařů na zdravotním středisku jsou výborné. | Between Groups Within Groups Total | ,851 | ,358 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Otevírací doba lékárny mi vyhovuje. | Between Groups Within Groups Total | ,114 | ,737 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Otevírací doba na poště je stanovena velmi dobře. | Between Groups Within Groups Total | ,513 | ,475 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Úřední hodiny na obecním úřadě jsou stanoveny bez ohledu na potřeby občanů. | Between Groups Within Groups Total | ,123 | ,726 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - V obci je dostatek zeleně. | Between Groups Within Groups Total | ,056 | ,813 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Kapacita mateřské školy je dostatečná. | Between Groups Within Groups Total | 12,745 | ,001 |
| Do jaké míry souhlasíte s tímto tvrzením? - Základní škola poskytuje svým žákům výborné vzdělání. | Between Groups Within Groups Total | ,734 | ,394 |

Tab. 61: Index spokojenosti s technickými službami dle věku

| Faktor | Index spokojenosti (v %) | | | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | 18 - 25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let |
| Stav a údržba silnic | 61 | 61,7 | 69,3 | 78,7 | 77,7 |
| Stav a údržba chodníků | 75 | 61,7 | 69,3 | 71,3 | 74 |
| Stav a údržba veř. prostr. | 77,7 | 79 | 69,3 | 83,3 | 74 |
| Stav a údržba veř. osvět. | 69,3 | 76,7 | 77 | 83,3 | 77,7 |
| Odvoz odpadků | 82,3 | 87,7 | 89,7 | 93 | 92,7 |
| Činnost sběrného dvora | 81,3 | 87,7 | 92,3 | 95,3 | 96,3 |
| Množství kontejnerů | 71,3 | 80,3 | 77 | 78,7 | 81,3 |

Tab. 62: Index spokojenosti s technickými službami dle pohlaví

| Faktor | Index spokojenosti (v %) | |
|----------------------------|--------------------------|------|
| | Ženy | Muži |
| Stav a údržba silnic | 66,7 | 66,7 |
| Stav a údržba chodníků | 63,7 | 76,3 |
| Stav a údržba veř. prostr. | 78,7 | 74,3 |
| Stav a údržba veř. osvět. | 73,7 | 76,7 |
| Odvoz odpadků | 87,3 | 87,7 |
| Činnost sběrného dvora | 87 | 90 |
| Množství kontejnerů | 76,3 | 76,7 |

Tab. 63: Index spokojenosti s technickými službami dle sociálního statusu

| Faktor | Index spokojenosti (v %) | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------|----------------|----------|------------------|------|
| | Student/ka | zaměstnaný/á | nezaměstnaný/á | důchodce | na mateřské dov. | OSVČ |
| Stav a údržba silnic | 61,3 | 69,7 | 41,7 | 81 | 64 | 63,7 |
| Stav a údržba chodníků | 68,3 | 73 | 58,3 | 71,3 | 64 | 66,7 |
| Stav a údržba veř. prostr. | 73,6 | 78 | 50 | 81 | 82 | 72,7 |
| Stav a údržba veř. osvět. | 66,7 | 75,3 | 50 | 81 | 84,7 | 85 |
| Odvoz odpadků | 79 | 88 | 83,3 | 90,3 | 97,3 | 88 |
| Činnost sběrného dvora | 77,3 | 89 | 83,3 | 100 | 92,3 | 94 |
| Množství kontejnerů | 66,7 | 77 | 83,3 | 85,7 | 87,3 | 69,7 |

Tab. 64: Index spokojenosti s ostatními službami dle věku

| Tvrzení | Index spokojenosti (v %) | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | 18 -25 let | 26 - 35 let | 36 - 45 let | 46 - 55 let | 55 a více let |
| Svoz odpadků | 91,8 | 92,5 | 95,3 | 98,3 | 100 |
| Množství sportovišť | 79,3 | 77,8 | 72 | 80,3 | 75 |
| Ordinační doby lékařů | 63,3 | 66,8 | 67,3 | 62,5 | 72,3 |
| Otevírací doba lékárny | 78,5 | 89,8 | 89,5 | 92,8 | 94,5 |
| Otevírací doba pošty | 49,3 | 51,8 | 54,8 | 50 | 72,3 |
| Úřední hodiny na OÚ | 57 | 64,8 | 73 | 59 | 75 |
| Dostatek zeleně | 75,8 | 79,8 | 75 | 82,3 | 91,8 |
| Kapacita Mateřské školy | 57,8 | 47,3 | 41,3 | 57,3 | 39 |
| Vzdělávání Základní školy | 55,5 | 64 | 59,5 | 57,3 | 64 |

Tab. 65: Index spokojenosti s ostatními službami dle pohlaví

| Tvrzení | Index spokojenosti (v %) | |
|---------------------------|--------------------------|------|
| | Ženy | Muži |
| Svoz odpadků | 95 | 93,3 |
| Množství sportovišť | 78,5 | 75,5 |
| Ordinační doby lékařů | 67,8 | 63,5 |
| Otevírací doba lékárny | 87,5 | 86,3 |
| Otevírací doba pošty | 51 | 55,3 |
| Úřední hodiny na OÚ | 65,3 | 63,5 |
| Dostatek zeleně | 79 | 78 |
| Kapacita Mateřské školy | 27,5 | 59,5 |
| Vzdělávání Základní školy | 57,5 | 61,3 |

Tab. 66: Index spokojenosti s ostatními službami dle sociálního statusu

| Tvrzení | Index spokojenosti (v %) | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------|----------------|----------|------------------|------|
| | student/ka | zaměstnaný/á | nezaměstnaný/á | důchodce | na mateřské dov. | OSVČ |
| Svoz odpadků | 92 | 95,3 | 75 | 100 | 94,3 | 95,5 |
| Množství sportovišť | 73,8 | 75,5 | 81,3 | 85,8 | 82,8 | 77,3 |
| Ordinační doby lékařů | 65 | 67,3 | 68,8 | 71,5 | 77 | 54,5 |
| Otevírací doba lékárny | 72,3 | 87,5 | 100 | 96,5 | 98 | 84 |
| Otevírací doba pošty | 42 | 53 | 75 | 75 | 52 | 52,3 |
| Úřední hodiny na OÚ | 46 | 66 | 75 | 75 | 73 | 66 |
| Dostatek zeleně | 77,8 | 79,3 | 62,5 | 92,8 | 82,8 | 68,3 |
| Kapacita Mateřské školy | 47,3 | 52,5 | 50 | 42,8 | 36,5 | 59 |
| Vzdělávání Základní školy | 54 | 60,8 | 37,5 | 75 | 59,5 | 59 |

Tab. 67: Celkový index spokojenosti za jednotlivé služby

| Faktor | Celkový index spokojenosti (v %) |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Svoz odpadků | 94,3 |
| Množství sportovišť | 77 |
| Ordinační doby lékařů | 65,8 |
| Otevírací doba lékárny | 86,8 |
| Otevírací doba pošty | 53,3 |
| Úřední hodiny na OÚ | 64,3 |
| Dostatek zeleně | 78,5 |
| Kapacita Mateřské školy | 49,8 |
| Vzdělávání Základní školy | 59,3 |
| Stav a údržba silnic | 66,7 |
| Stav a údržba chodníků | 70 |
| Stav a údržba veř. prostr. | 76,3 |
| Stav a údržba veř. osvět. | 75,3 |
| Odvoz odpadků | 87,7 |
| Činnost sběrného dvora | 88,3 |
| Množství kontejnerů | 76,3 |
| Volnočasové aktivity | 73,3 |
| Kulturní akce | 73,3 |
| Informovanost o dění v obci | 76,7 |

Obr. 1: Sémantický diferenciál

